

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

27 janvier 2020

**L'ÉVALUATION DE  
LA RÉFORME  
DE LA SÉCURITÉ CIVILE**

**Auditions**

**RAPPORT**

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DE L'INTÉRIEUR, DE LA SÉCURITÉ, DE LA MIGRATION  
ET DES MATIÈRES ADMINISTRATIVES  
PAR  
MME **Yngvild INGELS** ET  
M. **Daniel SENESAEL**

**SOMMAIRE**

Pages

I. Procédure .....	3
II. Audition du 1 <sup>er</sup> octobre 2019 .....	5
III. Audition du 15 octobre 2019 .....	27
IV. Audition du 22 octobre 2019 .....	53
V. Audition du 3 décembre 2019 .....	80
VI. Échange de vues du 11 décembre 2019 .....	104

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 januari 2020

**DE EVALUATIE  
VAN DE HERVORMING  
VAN DE CIVIELE VEILIGHEID**

**Hoorzittingen**

**VERSLAG**

NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR BINNENLANDSE ZAKEN, VEILIGHEID,  
MIGRATIE EN BESTUURSZAKEN  
UITGEBRACHT DOOR  
MEVROUW **Yngvild INGELS** EN  
DE HEER **Daniel SENESAEL**

**INHOUD**

Blz.

I. Procedure .....	3
II. Hoorzitting van 1 oktober 2019 .....	5
III. Hoorzitting van 15 oktober 2019 .....	27
IV. Hoorzitting van 22 oktober 2019 .....	53
V. Hoorzitting van 3 december 2019 .....	80
VI. Gedachtewisseling van 11 december 2019 .....	104

01414

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/  
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**  
Président/Voorzitter: Ortwin Depoortere

**A. — Titulaires / Vaste leden:**

N-VA	Joy Donné, Yngvild Ingels, Koen Metsu
Ecolo-Groen	Simon Moutquin, Jessika Soors, Cécile Thibaut
PS	Emir Kir, Daniel Senesael, Eric Thiébaud
VB	Ortwin Depoortere, Dries Van Langenhove
MR	Philippe Pivin, Caroline Taquin
CD&V	Franky Demon
PVDA-PTB	Gaby Colebunders
Open Vld	Tim Vandenput
sp.a	Meryame Kitir

**B. — Suppléants / Plaatsvervangers:**

Christoph D'Haese, Michael Freilich, Darya Safai, Yoleen Van Camp
Julie Chanson, Wouter De Vriendt, Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke
Hugues Bayet, Ludivine Dedonder, Ahmed Laaouej, Hervé Rigot
Frank Troosters, Tom Van Grieken, Hans Verreyt
Michel De Maegd, Denis Ducarme, Marie-Christine Marghem
Jan Briers, Nahima Lanjri
Nabil Boukili, Greet Daems
Robby De Caluwé, Katja Gabriëls
Ben Segers, Anja Vanrobaeys

**C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:**

cdH	Vanessa Matz
-----	--------------

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het defi nitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beige/kleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la réforme de la sécurité civile au cours de ses réunions des 1<sup>er</sup> octobre, 15 octobre, 22 octobre, 3 décembre et 11 décembre 2019.

### I. — PROCÉDURE

Conformément à l'article 32 du Règlement de la Chambre, votre commission a décidé, le 16 juillet 2019, d'organiser des auditions relatives à l'évaluation de la réforme de la sécurité civile.

Au cours de la réunion du 18 septembre 2019, la commission a examiné les propositions des groupes concernant les personnes et organisations à entendre.

La réunion du 1<sup>er</sup> octobre 2019 a été consacrée à une audition des représentants des organisations syndicales. Les personnes suivantes y ont participé:

— M. Marc Saenen et Mme Ilse Heylen, représentants de la CSC/ACV;

— M. Tony Six, Mme Joëlle Brouillard et M. Willy Van Den Berge, représentants de la CGSP/ACOD.

Les personnes suivantes ont été entendues le 15 octobre 2019:

— M. Geert Ollevier, président de la "Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers";

— M. Quentin Grégoire, major, commandant de la zone de secours Vesdre Hoëgne et Plateau, président de la Fédération royale des Sapeurs-pompiers francophones et germanophones;

— MM. Hans Clarysse et Luc Faes, représentants de la "Brandweervereniging Vlaanderen";

— M. Johan Boydens, chef d'Unité de la Protection civile;

— M. Philippe Filleul, major, commandant de la zone de secours du Brabant wallon;

— M. Olivier Lowagie, commandant de la zone de secours de Wallonie picarde.

Les personnes suivantes ont été entendues au cours de la réunion du 22 octobre 2019:

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft de hervorming van de civiele veiligheid besproken tijdens haar vergaderingen van 1 oktober, 15 oktober, 22 oktober, 3 december en 11 december 2019.

### I. — PROCEDURE

Overeenkomstig artikel 32 van het Kamerreglement besliste uw commissie op 16 juli 2019 om hoorzittingen te organiseren rond de evaluatie van de hervorming van de civiele veiligheid.

Tijdens de vergadering van 18 september 2019 heeft de commissie de voorstellen van de fracties over de te horen personen en organisaties besproken.

De vergadering van 1 oktober 2019 was gewijd aan een hoorzitting met de vertegenwoordigers van de vakorganisaties. De volgende personen hebben hieraan deelgenomen:

— de heer Marc Saenen en mevrouw Ilse Heylen, vertegenwoordigers van ACV/CSC;

— de heer Tony Six, mevrouw Joëlle Brouillard en de heer Willy Van Den Berge, vertegenwoordigers van ACOD/CGSP.

Op 15 oktober 2019 werden de volgende personen gehoord:

— de heer Geert Ollevier, voorzitter van de Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers;

— de heer Quentin Grégoire, majoor, commandant van de hulpverleningszone "Vesdre Hoëgne et Plateau", voorzitter van de "Fédération royale des Sapeurs-pompiers francophones et germanophones";

— de heren Hans Clarysse en Luc Faes, vertegenwoordigers van de Brandweervereniging Vlaanderen;

— de heer Johan Boydens, eenheidschef van de Civiele Bescherming;

— de heer Philippe Filleul, majoor, commandant van de hulpverleningszone Waals-Brabant;

— de heer Olivier Lowagie, commandant van de hulpverleningszone Picardisch Wallonië.

Tijdens de vergadering van 22 oktober 2019 werden de volgende personen gehoord:

— le colonel Jan Jorissen, le colonel Wim Van Zele et M. Kristof Hendrickx, représentants de Netwerk Brandweer / VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten);

— Mme Cathy Berx, gouverneur de la province d'Anvers;

— M. Gilles Mahieu, gouverneur de la province du Brabant wallon;

— M. John Robert, représentant de l'UVCW (Union des Villes et Communes de Wallonie);

— M. Bertrand Van den Steen, responsable de la cellule Sécurité civile et Planification d'urgence du Haut Fonctionnaire de l'Agglomération bruxelloise;

— M. Tanguy du Bus de Warnaffe, directeur général du Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU) de la Région Bruxelles-Capitale.

La réunion du 3 décembre 2019 a été consacrée à une audition des personnes et organisations suivantes:

— M. Erwin Hertens, conseiller général du SPF Intérieur et directeur du projet 112, et de M. Erik Engels, chef de service de la centrale d'urgence 112 du Brabant flamand;

— M. Jo Schelstraete, secrétaire régional CGSP Flandre orientale et président CGSP commission centrales d'urgence;

— Mme Ann Vancutsem, déléguée de la CGSP et employée à la centrale d'urgence 101 du Brabant flamand;

— M. Tony Six, secrétaire fédéral de la CGSP;

— Mme Anne Bauwens, vice-présidente du comité commun de la CSC pour le SPF Intérieur;

— M. Michel Bosch, opérateur à la centrale d'urgence de Liège;

— M. Abdellouahad Minhal, opérateur à la centrale d'urgence de Nivelles.

Enfin, le 11 décembre 2019, un échange de vues a eu lieu avec le ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, chargé du Commerce extérieur.

— kolonel Jan Jorissen, kolonel Wim Van Zele en de heer Kristof Hendrickx, vertegenwoordigers van het Netwerk Brandweer / VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten);

— mevrouw Cathy Berx, gouverneur van de provincie Antwerpen;

— de heer Gilles Mahieu, gouverneur van de provincie Waals-Brabant;

— de heer John Robert, vertegenwoordiger van de UVCW (Union des Villes et Communes de Wallonie);

— de heer Bertrand Van den Steen, verantwoordelijke van de cel Civiele veiligheid en Noodplanning van de Hoge Ambtenaar van de Brusselse agglomeratie;

— de heer Tanguy du Bus de Warnaffe, directeur-generaal van de Dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulp (DBDMH) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De vergadering van 3 december 2019 was gewijd aan een hoorzitting met de volgende personen en organisaties :

— de heer Erwin Hertens, adviseur-generaal van de FOD Binnenlandse Zaken en directeur van het project 112, en van de heer Erik Engels, diensthoofd van de noodcentrale 112 van Vlaams-Brabant;

— de heer Jo Schelstraete, gewestelijke secretaris ACOD Oost-Vlaanderen en voorzitter ACOD commissie noodcentrales;

— mevrouw Ann Vancutsem, afgevaardigde ACOD en tewerkgesteld in de 101-centrale Vlaams-Brabant;

— de heer Tony Six, federaal secretaris ACOD;

— mevrouw Anne Bauwens, vicevoorzitter van het gemeenschappelijk comité van het ACV voor de FOD Binnenlandse Zaken;

— de heer Michel Bosch, operator bij de noodcentrale van Luik;

— de heer Abdellouahad Minhal, calltaker bij de noodcentrale van Nijvel.

Op 11 december heeft tot slot een gedachtewisseling plaatsgevonden met de minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, belast met Buitenlandse Handel.

## II. — AUDITION DU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2019

Votre commission a décidé de scinder cette audition en deux parties: d'une part, la discussion du volet de la protection civile et, d'autre part, la discussion du volet des services d'incendie.

### A. Protection civile

#### 1. Exposés introductifs

1.1. *Exposé introductif de M. Marc Saenen, représentant de la CSC/ACV*

*M. Marc Saenen* explique que l'accord de gouvernement a prévu, pour la protection civile, une optimisation des tâches avec un statut analogue à celui des services d'incendie (DOC 54 0020/001). Cela permettrait de procéder à des échanges de personnel entre les deux corps. L'objectif était de parvenir à une structure binaire, avec un niveau local et un niveau fédéral. Dans le cadre de cet exercice, la protection civile transférerait les tâches de l'aide de première ligne et des interventions médicales urgentes aux services d'incendie, notamment.

La réforme de la protection civile a été entamée le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Depuis lors, celle-ci n'accomplit plus de missions de renfort des services d'incendie. Les zones d'incendie doivent donc pouvoir disposer elles-mêmes du grand matériel. Les services d'incendie ne peuvent donc plus faire appel à la protection civile pour ce matériel, mais doivent s'associer avec des zones de secours voisines pour pouvoir en disposer.

La protection civile est désormais chargée de l'exécution de missions ou de tâches spécialisées de longue durée (par exemple des interventions dans le cadre de B-Fast). Dorénavant, le critère est la qualité du travail et non la rapidité.

Ces options ont eu des conséquences importantes pour l'organisation de la protection civile et son personnel. La réforme devait cependant être neutre sur le plan budgétaire. L'alignement du statut du personnel de la protection civile sur celui, plus favorable, des services d'incendie a donc entraîné une réduction du nombre d'ETP: de 479 à 319.

Le nombre de casernes a été ramené de six à deux, à savoir celles de Brasschaat et de Crisnée. Le choix de ces casernes a suscité l'étonnement. Elles n'occupent pas une situation centrale et sont relativement proches l'une de l'autre. Cela a des conséquences pour les trajets entre le domicile et le lieu de travail du personnel existant.

## II. — HOORZITTING VAN 1 OKTOBER 2019

Uw commissie heeft beslist om deze hoorzitting op te splitsen in enerzijds de bespreking van het luik van de civiele bescherming, anderzijds de bespreking van het luik van de brandweer.

### A. Civiele bescherming

#### 1. Inleidende uiteenzettingen

1.1. *Inleidende uiteenzetting van de heer Marc Saenen, vertegenwoordiger van ACV/CSC*

*De heer Marc Saenen* licht toe dat het regeerakkoord voor de civiele bescherming een optimalisatie van het takenpakket voorzag, met een statuut dat analoog zou zijn aan dat van de brandweer (DOC 54 0020/001). Dat zou een personeelsuitwisseling tussen de beide korpsen mogelijk maken. Het was de bedoeling te komen tot een tweeledige structuur, met een lokaal en een federaal niveau. De civiele bescherming zou binnen die oefening de taken van de eerstelijns hulp en de dringende medische interventies overdragen aan onder meer de brandweer.

De hervorming van de civiele bescherming is op 1 januari 2019 van start gegaan. Sedertdien voert zij geen versterkingsopdrachten meer uit ten aanzien van de brandweer. De brandweerzones dienen dus zelf te kunnen beschikken over groot materieel. De brandweer kan voor dat materieel dus geen beroep meer doen op de civiele bescherming, maar dient daartoe samenwerkingsverbanden aan te gaan met naburige hulpverleningszones.

De civiele bescherming is voortaan belast met de uitvoering van gespecialiseerde opdrachten of taken met een langdurig karakter (bijvoorbeeld interventies in kader van B-Fast). Voortaan is de kwaliteit van het werk het criterium, en niet de snelheid.

Die opties hebben vergaande gevolgen gehad voor de organisatie van de civiele bescherming en haar personeel. De hervorming diende evenwel budgetneutraal te zijn. De aanpassing van het statuut van het personeel van de civiele bescherming aan het gunstigere brandweerstatuut had dus een inkrimping van het aantal VTE tot gevolg: van 479 naar 319.

Het aantal kazernes werd herleid van zes naar twee, met name die van Brasschaat en van Crisnée. De keuze voor deze kazernes heeft voor verbazing gezorgd. Ze zijn niet centraal gelegen, en liggen relatief dicht bij mekaar. Dat heeft de nodige gevolgen voor het woonwerkverkeer van het bestaand personeel. Bovendien

En outre, la caserne de Liedekerke était presque neuve et occupait une situation très centrale.

Cette réforme s'est avérée être un exemple de ce qu'il ne faut pas faire. Le régime des 24 heures existant a été abandonné, car on avait besoin de plus de personnel en journée. Le personnel, qui habite désormais très loin de la caserne, connaît donc des journées de travail "ordinaires" très longues. De plus, ceux qui sont restés à la protection civile ont dû passer un examen pour pouvoir conserver leur fonction. On a aussi proposé au personnel de bénéficier d'une mobilité interne au sein du SPF Intérieur. Cependant, les aptitudes nécessaires au sein de la protection civile sont peu comparables, par exemple, avec celles requises pour travailler dans un centre d'accueil fermé à l'Office des étrangers. Ces réorientations ont donc donné lieu à de nombreuses expériences négatives. Au départ, une nouvelle carrière à la Régie des bâtiments avait aussi été proposée, jusqu'à ce qu'il s'avère que ce département était justement lui-même en train de se défaire de personnel de niveau C et D.

Dans le même temps, le personnel de la protection civile a perdu les avantages sociaux dont d'autres statuts ne bénéficiaient pas. C'est ainsi qu'ont été notamment supprimés les droits en rapport avec les régimes existants en matière de départ ou d'interruption de carrière. Le personnel a également perdu les heures supplémentaires accumulées (propres au travail au sein de la protection civile) et se verra rembourser ces heures par tranches successives sur une période de cinq ans, une solution à tout le moins décevante pour les personnes concernées.

Quelle est la situation actuelle de la protection civile? Le personnel a été bien soutenu par l'administration de l'Intérieur. Une cellule de réaffectation a notamment été constituée. Toutefois, les conditions de travail sont à ce point précaires qu'il est resté trop peu de personnel. De très nombreuses personnes n'ont pas participé à l'examen obligatoire. À Brasschaat, seules 95 personnes travaillent, alors que le cadre du personnel en prévoit 155. Compte tenu des absences (par exemple pour maladie de longue durée), seule la moitié de l'effectif environ est au travail pour l'instant. Le nouveau régime horaire a contribué à faire en sorte qu'un certain nombre de personnes tombent malades. C'est pour cette raison qu'aujourd'hui, de nouvelles expériences sont en cours dans le but de revenir au précédent régime de 24 heures.

M. Saenen conclut qu'une telle réforme n'a de chance de réussir que si elle est mise en œuvre progressivement et en concertation avec les intéressés. Or ici, on est parti d'un cadre théorique, d'un regard extérieur sur la situation. On n'a pas tenu compte du personnel présent et de ses caractéristiques (âge, lieu de résidence,

was de kazerne in Liedekerke bijna splinternieuw, en was zij zeer centraal gelegen.

Deze hervorming is een schoolvoorbeeld gebleken van hoe het niet moet. Het bestaande 24-urenstelsel werd verlaten omdat er overdag meer personeel nodig was. Het personeel dat voortaan erg ver van de kazerne woont, kent dus zeer lange "gewone" werkdagen. Bovendien diende wie bij de civiele bescherming bleef, een examen af te leggen om zijn functie te kunnen behouden. Er werd het personeel ook een kans geboden op interne mobiliteit binnen de FOD Binnenlandse Zaken. De vaardigheden die nodig zijn bij de civiele bescherming zijn echter weinig vergelijkbaar met die van bijvoorbeeld het werk in een gesloten opvangcentrum bij Vreemdelingenzaken. Dergelijke omschakelingen hebben dus heel wat negatieve ervaringen opgeleverd. Aanvankelijk werd ook een nieuwe carrière bij de Regie der Gebouwen aangeboden, tot bleek tot dat het departement zelf net personeel van niveau C en D aan het afstoten was.

Tegelijk verloor het personeel van de civiele bescherming de sociale voordelen die andere statuten niet kenden. Zo vielen bijvoorbeeld de rechten in verband met de bestaande uitstapregeling of loopbaanonderbreking weg. Daarnaast verloor het personeel de opgespaarde overuren (eigen aan het werk in de civiele bescherming), en krijgt het die uren in schijven over een periode van vijf jaar uitbetaald. Dat is voor de betrokkenen allerminst een gunstige oplossing.

Wat is de huidige situatie van de civiele bescherming? Het personeel werd goed ondersteund door de administratie van Binnenlandse Zaken. Er werd onder meer een wedertewerkstellingscel opgericht. De arbeidsvoorwaarden zijn echter dermate precair dat er te weinig personeel is overgebleven. Heel wat mensen hebben niet deelgenomen aan het verplichte examen. In Brasschaat zijn momenteel 95 personen aan het werk op een personeelskader van 155. Rekening houdend met de afwezigheden (bijvoorbeeld langdurig zieken) is er thans ongeveer de helft van het voorziene personeel aan het werk. De nieuwe uurregeling heeft ertoe bijgedragen dat een aantal personen ziek is geworden. Om die reden zijn inmiddels nieuwe experimenten lopend met als doel terug te keren naar het vroegere 24-urenstelsel.

De heer Saenen besluit dat een hervorming zoals deze enkel kansen op slagen heeft indien zij geleidelijk gebeurt en in samenspraak met de betrokkenen. In dit geval is men echter vertrokken vanuit een theoretisch kader, vanuit een externe visie op de situatie. Er werd geen rekening gehouden met het aanwezige personeel en

attentes, etc.). Le résultat est qu'à l'heure actuelle, la protection civile fonctionne très mal.

*1.2. Exposé introductif de M. Tony Six, représentant de la CGSP/ACOD*

*M. Tony Six* explique que la protection civile n'est plus en mesure d'accomplir sa mission de base, à savoir la protection des citoyens. Les équipes ne sont plus à même d'effectuer des interventions (par exemple le démantèlement de plantations de cannabis ou le déblaiement de la voie publique après un accident).

Dans le cadre des négociations sur la réorganisation de la protection civile, l'organisation de l'intervenant avait proposé de travailler avec deux grandes casernes et dix antennes, une par province. En cas de problème à la côte, l'antenne de Jabbeke pouvait être rapidement sur place; *idem* pour les équipes de Ghlin en cas d'incident à Mons. Cette contre-proposition n'a toutefois pas été acceptée.

Dans les casernes de Brasschaat et Crisnée, il y a beaucoup de matériel non utilisé en raison du manque de personnel. Malgré tous les efforts déployés par l'administration du SPF Intérieur, la réforme de la protection civile a été un vrai scandale pour le personnel.

*1.3. Exposé introductif de Mme Joëlle Brouillard, représentante de la CGSP/ABVV*

*Mme Joëlle Brouillard* affirme que l'idée selon laquelle la réforme tendrait à établir des passerelles entre la protection civile et les zones de secours est totalement fautive. L'arrêté formation ne permet pas cela, parce que le personnel de la protection civile a été totalement nié dans cette réforme. Les compétences et les formations qu'il avait suivies ont été niées. Dans les arrêtés royaux qui mentionnent les transferts du personnel de la protection civile vers le SHAPE ou la zone 1 des pompiers ou encore les zones d'incendie, on remarque que le personnel venant de la protection civile doit recommencer comme stagiaire.

En outre, l'arrêté sur la répartition entre la protection civile et les pompiers de 2017 est tout à fait cosmétique par rapport à 2014. Cela a surtout servi à faire croire que les pompiers allaient être en charge de toutes les missions de première ligne et qu'on allait leur donner le matériel et les subventions et la formation pour ce faire. Cela n'a pas du tout été le cas. Ce sont en fait les

hun eigenschappen (leeftijd, woonplaats, verwachtingen, enz.). Dat heeft ertoe geleid dat de civiele bescherming momenteel zeer slecht functioneert.

*1.2. Inleidende uiteenzetting van de heer Tony Six, vertegenwoordiger van ACOD/CGSP*

*De heer Tony Six* legt uit dat de civiele bescherming haar kerntaak, met name de bescherming van de burgers, niet meer naar behoren kan uitoefenen. De teams zijn niet meer in staat om interventies uit te voeren (bijvoorbeeld de ontmanteling van cannabisplantages of het vrijmaken van de openbare weg na een ongeval).

In het kader van de onderhandelingen over de reorganisatie had de organisatie van de spreker voorgesteld om te werken met twee grote kazernes voor de civiele beschermingen en tien antennes, één per provincie. In geval van een probleem aan de kust zou men vanuit de antenne Jabbeke snel ter plaatse zijn. Bij een incident in Bergen zou men vanuit Ghlin snel aanwezig zijn. Dat tegenvoorstel is echter niet aanvaard.

In de kazernes van Brasschaat en Crisnée staat heel wat materieel dat niet wordt gebruikt bij gebrek aan voldoende personeel. De hervorming was een echte schande voor het personeel, ondanks alle inspanningen van de administratie van de FOD Binnenlandse Zaken.

*1.3. Inleidende uiteenzetting door mevrouw Joëlle Brouillard, vertegenwoordigster van ACOD/ABVV*

*Mevrouw Joëlle Brouillard* beklemtoont dat de bewering als zou de hervorming ertoe strekken bruggen te slaan tussen de civiele bescherming en de hulpverleningszones, hoegenaamd niet klopt. Het opleidingsbesluit maakt zulks niet mogelijk omdat de personeelsleden van de civiele bescherming bij deze hervorming volledig over het hoofd zijn gezien. Hun competenties en de door hen gevolgde opleidingen zijn buiten beschouwing gelaten. In de koninklijke besluiten waarin melding wordt gemaakt van de overheveling van personeelsleden van de civiele bescherming naar SHAPE, naar de brandweerposten van zone 1 of naar de brandweerdiensten, valt het op dat de personeelsleden die van de civiele bescherming komen, opnieuw als stagiair moeten beginnen.

Bovendien is het in 2017 uitgevaardigde besluit over de spreiding tussen de civiele bescherming en de brandweer niet meer dan wat opsmukwerk in vergelijking met het besluit uit 2014. Dat besluit moest vooral de indruk wekken dat de brandweerdiensten zouden worden belast met alle eerstelijnsopdrachten en dat zij daartoe de vereiste materiële middelen, subsidies en opleidingen

assurances qui paient pour ces interventions. Le cout de celles-ci finira donc par augmenter.

L'oratrice travaille à la protection civile depuis 1985. L'idée de la réforme était de travailler selon trois clusters: le CBRN (chimique, biologique, radiologique et nucléaire); sauvetage/déblaiement et *high capacity*. Vu le manque de personnel, il est possible de travailler selon ces clusters la journée mais la nuit le personnel doit être polyvalent. La protection civile travaille avec trois équipes d'à peu près 30 personnes par jour (sur papier). La nuit, selon les statistiques, on estime qu'un tiers du personnel est suffisant. Bien souvent, en pratique, l'oratrice se trouve à la tête d'une équipe de six personnes. Souvent, vu ce manque de personnel, l'oratrice craint les demandes venant des services d'incendie.

Le principal fournisseur de travail de la protection civile est actuellement la police. Il s'agit essentiellement de destruction de cannabis et de travailler pour la cellule disparition. La situation des casernes fait que les zones de secours, hormis Liège, ne font plus appel à la protection civile. Le chef d'unité a donné l'ordre d'encore intervenir en renfort citernes, ce qui n'est plus prévu par l'arrêté royal.

Il aurait fallu augmenter le nombre de casernes de protection civile et pas le diminuer. La caserne de protection civile doit être un support aux zones de secours. Il en faudrait une par province. Or, avec B-Fast, on va intervenir plus à l'étranger que pour notre propre population, ce qui n'est pas normal.

L'oratrice s'est occupée du déménagement de la caserne de Ghlin vers Crisnée et de la vente du matériel. Ce matériel a été vendu à des privés. Il manque de personnel pour utiliser le matériel. A Crisnée, même avec 132 personnes tous grades confondus, il est compliqué de remplir les missions de la protection civile.

## 2. Echange de vues

Mme Julie Chanson (Ecolo-Groen) rappelle que M. Eloi avait disparu il y a quelques semaines sur la zone VHP. Des contacts ont eu lieu entre les services de secours, les services de police et la protection civile. Un camion GPS aurait aussi été demandé à un certain moment et aurait été refusé. Il semble qu'il ne soit pas toujours possible d'intervenir par manque de personnel. Dans le cadre de cette disparition, n'a-t-on pas pu prêter ce camion par manque de personnel?

zouden krijgen. Daar is niets van in huis gekomen. In werkelijkheid betalen de verzekeringsondernemingen die interventies. Zij zullen dus uiteindelijk duurder worden.

De spreekster is sinds 1985 in dienst bij de civiele bescherming. Het opzet achter de hervorming is een structuur volgens drie clusters: CBRN (chemisch, biologisch, radiologisch, nucleair); redding/berging en *high capacity*. Als gevolg van het personeelstekort kan overdag met clusters worden gewerkt, maar 's nachts moet het personeel polyvalent kunnen worden ingezet. De civiele bescherming werkt (in theorie) met drie teams van ongeveer 30 mensen per dag. Volgens de statistieken zou 's nachts een derde van het personeel volstaan. In de praktijk staat de spreekster vaak aan het hoofd van een zeskoppig team. Gezien het personeelstekort is zij echter beducht voor aanvragen van de brandweerdiensten.

De belangrijkste opdrachtgever van de civiele bescherming is momenteel de politie. Het gaat dan voornamelijk om het vernietigen van cannabisplantages en om opdrachten voor de cel Verdwijningen. Door de ligging van de kazernes doen de hulpverleningszones, op Luik na, niet langer een beroep op de civiele bescherming. De eenheidschef heeft nog de opdracht gegeven om ter ondersteuning extra tankwagens in te zetten, hoewel het koninklijk besluit niet langer in die opdracht voorziet.

Men had het aantal kazernes van de civiele bescherming moeten verhogen, veeleer dan het af te bouwen. Die kazernes moeten de hulpverleningszones ondersteunen; er zou er één per provincie moeten zijn. Met B-Fast intervenueert men evenwel vaker in het buitenland dan voor onze eigen bevolking – dat is niet normaal.

De spreekster heeft zich beziggehouden met de verhuizing van de kaserne van Ghlin naar Crisnée en met de verkoop van het materieel; dat materieel werd verkocht aan de privésector. Er is te weinig personeel om het materieel te gebruiken. Hoewel in Crisnée in alle categorieën samen 132 mensen aan de slag zijn, is het een heel puzzelwerk om de taken van de civiele bescherming rond te krijgen.

## 2. Gedachtewisseling

Mevrouw Julie Chanson (Ecolo-Groen) herinnert aan het geval van de heer Eloy, die enkele weken geleden als vermist werd opgegeven in de zone VHP. In dat verband werd overlegd tussen de hulpdiensten, de politiediensten en de civiele bescherming. Tevens werd op een gegeven ogenblik verzocht een gps-vrachtwagen in te zetten, wat geweigerd zou zijn. Blijkbaar zou een interventie niet altijd mogelijk zijn door personeelsgebrek. De spreekster wil weten of die vrachtwagen bij deze verdwijning niet ter beschikking was wegens een gebrek aan personeel.



*Mme Joëlle Brouillard* rappelle l'historique. Monsieur Eloi a disparu le jeudi. Le samedi, un volontaire a appelé Mme Brouillard en s'étonnant que la protection civile n'avait pas encore été appelée. Le dimanche, elle a été appelée avec les chiens pour faire une recherche dans les Fagnes. Le jeudi suivant, elle a été de nouveau appelée. Il y avait énormément d'interventions ce jour-là. Vingt personnes ont été mises à disposition pour la battue. Effectivement, le véhicule de géomatique avait été demandé pour aider la police. Malheureusement, ce matériel devait partir vers 12h rejoindre la cellule disparition car le matin, Mme Brouillard n'avait effectivement personne à mettre sur ce véhicule (seuls deux volontaires travaillant à l'extérieur peuvent utiliser ce camion). M. Eloi a finalement été retrouvé à la première battue et ce véhicule a donc été annulé. C'était donc effectivement par manque de personnel qu'il n'a pas pu être disponible le jeudi matin.

*M. Jan Briers (CD&V)* indique que la problématique de la protection civile a fortement évolué ces dernières années. Les zones de secours ont été professionnalisées et été dotées de structures solides. La question se pose de savoir s'il ne faut pas également envisager d'intégrer les deux casernes de la protection civile dans les grandes zones de secours. Cela permettrait de régler non seulement le problème de la répartition mais aussi la question du personnel.

*Mme Joëlle Brouillard* indique que l'idée avait été proposée par Mme Milquet lorsqu'elle était ministre de l'Intérieur mais l'accident de Wetteren lui a fait changer d'avis et elle a préféré garder une capacité fédérale. C'est pourquoi on n'a pas réformé les services de la sécurité civile à l'époque.

Ne serait-ce pas une façon pour le niveau fédéral de lâcher ses missions régaliennes? Les zones de secours sont payées par les communes et sont très peu subventionnées par l'état fédéral. La sécurité du citoyen ne constitue-t-elle pas avant tout une mission régalienne?

*M. Dries Van Langenhove (VB)* souhaite savoir quels arguments ont été évoqués à l'époque de la réforme pour choisir les emplacements des deux casernes de la protection civile. Les orateurs estiment-ils que ce choix correspond aux besoins réels?

*M. Marc Saenen* estime que tout le monde était d'accord pour dire que la caserne de Liedekerke occupait

*Mevrouw Joëlle Brouillard* schetst wat er is gebeurd. De heer Eloy is verdwenen op donderdag. De zaterdag daarop werd de spreekster opgebeld door een vrijwilliger, die zich afvroeg waarom de civiele bescherming nog niet werd opgeroepen. Op zondag werd de civiele bescherming opgeroepen om de Hoge Venen met honden te doorzoeken. De donderdag daarop werd de civiele bescherming andermaal opgeroepen. Die dag waren er zeer veel interventies. Voor de klopjacht werden twintig mensen ter beschikking gesteld. Het gps-voertuig werd inderdaad gevraagd ter ondersteuning van de politie. Jammer genoeg kon dat voertuig pas omstreeks 12 uur vertrekken om de cel Verdwijningen bij te staan, omdat mevrouw Brouillard 's ochtends daadwerkelijk niemand had om dat voertuig te bemannen (slechts twee vrijwilligers die buitenshuis aan de slag zijn, kunnen met dat voertuig overweg). Uiteindelijk werd de heer Eloy al bij de eerste klopjacht gevonden en werd de inzet van het voertuig dus geannuleerd. Het klopt dus dat door personeelsgebrek het bewuste voertuig die donderdagochtend niet beschikbaar was.

*De heer Jan Briers (CD&V)* merkt op dat de problematiek van de civiele bescherming de laatste jaren sterk is geëvolueerd. De hulpverleningszones werden geprofessionaliseerd en hebben sterke structuren bekommen. De vraag rijst ook of niet gedacht dient te worden aan de integratie van de twee kazernes van de civiele bescherming in de grote hulpverleningszones. Aldus wordt niet alleen het probleem van de spreiding maar ook de kwestie van het personeel opgelost.

*Mevrouw Joëlle Brouillard* geeft aan dat de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken, mevrouw Milquet, dat idee had geopperd. Het ongeval te Wetteren heeft haar echter van mening doen veranderen en ze heeft er de voorkeur aan gegeven op federaal niveau capaciteit te behouden. Om die reden zijn de civiele veiligheidsdiensten destijds niet hervormd.

Komt een en ander er niet op neer dat het federale niveau taken afstoot die de Staat hoort uit te voeren? De hulpverleningszones worden door de gemeenten gefinancierd en ontvangen heel weinig subsidies van de Federale Staat. Is de veiligheid van de burger niet bij uitstek een opdracht voor de Staat?

*De heer Dries Van Langenhove (VB)* wenst te vernemen welke argumenten destijds bij de hervorming werden aangehaald voor de keuze van de locaties van de twee kazernes van de civiele bescherming. Stemt die keuze volgens de sprekers overeen met de noden van de realiteit?

*De heer Marc Saenen* is van oordeel dat iedereen ervan overtuigd was dat de kaserne van Liedekerke

une position plus centrale et était plus moderne que celle de Brasschaat. M. Saenen indique qu'il ne serait toutefois pas facile de revenir en arrière dès lors que les anciens locaux de Jabbeke et de Brasschaat seront réaffectés. Ce qui est fait est fait.

*Mme Joëlle Brouillard* rappelle qu'il n'y a pas eu de motivation de la part du gouvernement qui a seulement indiqué qu'il s'agissait d'une décision politique. De nombreux recours ont été déposés au Conseil d'État, notamment de certaines communes de la province du Luxembourg (contre la fermeture de Libramont) ou de la ville de Mons qui a déposé un recours contre la fermeture de Ghlin. Ces recours n'avancent pas beaucoup. D'autres recours ont aussi été déposés contre l'arrêté diverses mesures et contre l'arrêté formation.

*M. Dries Van Langenhove (VB)* s'étonne que les personnes directement concernées n'aient pas été mieux informées des motifs du choix retenu.

*M. Marc Saenen* répond que la question des emplacements n'a pas été prise en compte dans le cadre de la concertation syndicale ou des négociations. Les syndicats n'ont reçu, à ce sujet, que des chiffres imprécis concernant les terrains à bâtir, etc. Il a été clairement indiqué qu'il s'agissait en l'espèce d'une décision politique.

*M. Daniel Senesael (PS)* s'oppose totalement à l'intégration de la protection civile dans les zones de secours. Les communes ont la possibilité de bénéficier des tâches et des fonctions de la protection civile. Cela doit rester une mission régaliennne. Par ailleurs, la réforme des zones de secours devait aller vers un financement 50-50 entre l'État fédéral et les communes, or on est plutôt à un ration 80-20. La situation risque encore de dégénérer au niveau financier.

Secundo, on parle de vente de matériel au secteur privé. Pourquoi n'y a-t-il pas eu un transfert vers les zones de secours? Par manque d'accord ou de communication? En raison de l'état du matériel?

Par ailleurs, quel est le statut des bâtiments des casernes abandonnées?

*Mme Joëlle Brouillard* répond, en ce qui concerne la partie francophone, que certains camions ont été proposés aux zones de secours, cependant, il s'agissait de matériel très vieux, notamment des tuyaux qui auraient du être jetés. C'est Finshop qui s'est occupé de la vente. L'oratrice ne sait pas pourquoi les zones de secours

centraler gelegen en modernier is dan die van Brasschaat. De beslissing omtrent de keuze is volgens de heer Saenen evenwel niet gemakkelijk terug te schroeven aangezien de vroegere lokalen te Jabbeke en Brasschaat een nieuwe bestemming zullen krijgen. Gedane zaken nemen geen keer.

*Mevrouw Joëlle Brouillard* herinnert eraan dat de regering geen nadere verantwoording heeft gegeven, tenzij dat het om een politieke beslissing ging. Er zijn veel procedures voor de Raad van State ingesteld, met name door een aantal gemeenten uit de provincie Luxemburg (tegen de sluiting van Libramont) en door de stad Bergen, die de sluiting van Ghlin betwist. In die dossiers is er weinig vooruitgang. Bovendien werden ook het besluit "diverse bepalingen" en het besluit "opleiding" betwist.

*De heer Dries Van Langenhove (VB)* is verbaasd dat de direct betrokkenen niet beter werden geïnformeerd over de redenen van de gemaakte keuze.

*De heer Marc Saenen* antwoordt dat de ligging van standplaatsen geen deel uitmaakt van het syndicaal overleg of van de onderhandelingen. De vakbonden hebben hieromtrent enkel onduidelijke cijfers ontvangen over de prijzen van bouwgronden en dergelijke. Er werd duidelijk gesteld dat het hier een politieke beslissing betrof.

*De heer Daniel Senesael (PS)* is volstrekt gekant tegen de integratie van de civiele bescherming in de hulpverleningszones. Qua taken en functies staat de civiele bescherming ook ten dienste van de gemeenten, die er dus een beroep op kunnen doen. Dat moet een opdracht blijven die de Staat behoort te vervullen. Voorts moest de hervorming van de hulpverleningszones leiden tot een financiering die telkens voor de helft door de Federale Staat en door de gemeenten wordt gedragen. Die verhouding bedraagt echter veeleer 80-20. De situatie dreigt financieel verder te ontsporen.

Ten tweede wordt gesproken over de verkoop van materieel aan de privésector. Waarom vond geen overdracht aan de hulpverleningszones plaats? Kwam dat door het uitblijven van een akkoord of door een gebrek aan communicatie? Of door de staat van het materieel?

Wat is voorts de status van de verlaten kazernes?

*Mevrouw Joëlle Brouillard* antwoordt dat, wat het Franstalige landsgedeelte betreft, de hulpverleningszones een aantal vrachtwagens werd aangeboden. Voorts betrof het heel oud materieel, met name leidingen die hadden moeten worden weggegooid. Finshop stond in voor verkoop. De spreekster weet niet waarom de

n'ont pas été intéressées par la vente des camions, mais ce sont en effet essentiellement des entreprises privées qui sont venues lors de la vente aux enchères. Par ailleurs, une partie du matériel a été transféré à la police fédérale.

Concernant les casernes, le déménagement de la caserne de Libramont vient de se terminer. La caserne est vide. Les services de secours de la province du Luxembourg sont intéressés. La caserne de Ghlin a été remise à la régie des bâtiments et c'est maintenant la police fédérale qui occupe en partie les lieux.

L'école provinciale du Hainaut était aussi intéressée, un partenariat avec la police fédérale est possible. La protection civile garde une partie du terrain comme camp d'entraînement pour les chiens et pour les recherches de personnes ensevelies. L'oratrice ne sait pas dans quel état ces bâtiments vont se trouver après l'hiver car cela demande un certain entretien. L'extérieur ne semble en tout cas pas entretenu pour le moment, cela demande aussi du personnel.

*M. Tony Six* souligne qu'il ignore quelle sera la future affectation des casernes de Jabbeke ou de Liedekerke.

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* rappelle aux membres les trois objectifs principaux de la réforme de la sécurité civile (services d'incendie et protection civile):

- organisation optimale des services de secours à la population;
- sécurité accrue des citoyens et des services de secours;
- professionnalisation du cadre de travail des membres des services de secours en matière de formation, de matériel, de procédures opérationnelles standardisées, d'uniformisation des statuts des pompiers professionnels et volontaires ...

Or, les signaux que son groupe politique a reçus de la part du personnel indiquent que, dans la pratique, ces objectifs sont loin d'être atteints. Les orateurs sont-ils du même avis? Ces réformes ont-elles eu un effet contraire?

Est-il en outre déjà arrivé, concrètement, que la protection civile n'ait plus été en mesure d'accomplir ses missions correctement?

*M. Marc Saenen* répond que la protection civile ne dispose pas encore d'une structure organisationnelle

hulpverleningszones geen interesse hadden in de verkoop van de vrachtwagens, maar het klopt dat vooral privébedrijven bij de veiling zijn opgedaagd. Overigens werd een deel van het materieel aan de federale politie overgedragen.

Wat de kazernes betreft, is de verhuizing van die van Libramont net afgelopen. De kazerne staat leeg. De hulpdiensten van de provincie Luxemburg tonen interesse. De kazerne van Ghlin werd overgedragen aan de Regie der Gebouwen. De federale politie bezet thans een gedeelte van het gebouw.

De provinciale school van Henegouwen toonde ook interesse; een samenwerking met de federale politie is mogelijk. De civiele bescherming behoudt een deel van het terrein als trainingskamp voor de honden en voor oefeningen in het speuren naar onder puin bedolven mensen. De spreekster weet niet in welke staat die gebouwen na de winter zullen verkeren, gezien het onderhoud dat nodig is. De buitenkant lijkt thans in elk geval niet onderhouden; ook daar is personeel voor nodig.

*De heer Tony Six* stipt aan dat hij noch van de kazerne van Jabbeke noch van de kazerne van Liedekerke weet heeft van de toekomstige bestemming ervan.

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* herinnert de leden aan de drie belangrijke doelstellingen van de hervorming van de civiele veiligheid (brandweer en civiele bescherming), met name:

- een optimale organisatie van de hulpverlening aan de bevolking;
- het vergroten van de veiligheid van burgers en hulpverleners;
- professionalisering van het werkkader voor de leden van de hulpdiensten, inzake opleiding, materieel, standaard operationele procedures, uniform statuut van beroeps en vrijwilligers van brandweer ...

De signalen die zijn fractie van het personeel heeft bekomen, laten evenwel uitschijnen dat in de praktijk die doelstellingen verre van bereikt worden. Zijn de genodigden die mening eveneens toegedaan? Hebben de hervormingen een averechts effect gehad?

Zijn er voorts al concrete gevallen geweest waarbij de civiele bescherming haar taken niet meer naar behoren heeft kunnen uitvoeren?

*De heer Marc Saenen* antwoordt dat de civiele bescherming nog geen optimale organisatiestructuur heeft.

optimale. Le cadre du personnel devrait compter 155 membres du personnel par caserne. La caserne de Brasschaat ne compte que 95 membres du personnel et ne fonctionne donc qu'avec la moitié des effectifs prévus. Le personnel de la protection civile a désormais le même statut que le personnel des services d'incendie. La protection civile y a gagné sur le plan de la rémunération, mais pas sur celui des conditions de travail.

Selon les informations dont dispose *M. Tony Six*, une intervention concernant une plantation de cannabis, une intervention visant la distribution d'eau à la suite d'un accident sur l'autoroute ainsi qu'une opération de déblaiement de l'autoroute n'ont pas pu avoir lieu.

*M. Gaby Colebunders (PTB-PVDA)* constate que dans les casernes où il existe une pénurie de personnel et où la charge de travail a considérablement augmenté, des problèmes sont apparus. L'intervenant a appris que cette augmentation de la charge de travail avait également entraîné une tentative de suicide.

*M. Marc Saenen* convient que la charge de travail est élevée. Il ignore toutefois si cette charge de travail était la raison de la tentative de suicide. Il souligne qu'il y a eu des tentatives de suicide aussi bien avant qu'après la réforme.

Il importe de compléter le cadre du personnel, sans quoi le travail ne peut être réalisé correctement. Il faut par conséquent y œuvrer de toute urgence. L'orateur espère que les conditions de travail s'amélioreront à l'avenir, de manière à ce que cette organisation puisse reprendre son développement. À l'heure actuelle, les effectifs de la protection civile sont trop faibles pour être en mesure de mener à bien les tâches qui leur sont confiées.

*Mme Yngvild Ingels (N-VA)* rappelle que le choix de l'emplacement des casernes de la protection civile est basé sur les risques présents dans le pays, les tâches de la protection civile et les statistiques concernant les interventions passées. Par exemple, la présence de nombreuses entreprises de l'industrie chimique dans le port d'Anvers est un élément qui a joué un rôle dans la décision de conserver finalement la caserne de Brasschaat plutôt que celles de Liedekerke et de Jabbeke. Ce choix avait aussi été expliqué en détail à l'époque.

*Mme Joëlle Brouillard* considère que la carte présentée par *M. Jambon* était orientée vers les casernes de Brasschaat et Crisnée. Dans la première réponse au recours de la ville de Mons, il est indiqué que la position des casernes de Brasschaat et Crisnée couvre bien le couloir chimique du nord du pays. L'oratrice rappelle que le Hainaut représente à lui seul la moitié des risques Seveso du pays, pourtant, on a décidé de ne pas garder

Het personeelskader zou moeten bestaan uit 155 personeelsleden per kaserne. De kaserne van Brasschaat telt slechts 95 personeelsleden en werkt derhalve maar op halve kracht. De personeelsleden van de civiele bescherming hebben nu hetzelfde statuut als de personeelsleden van de brandweer. De civiele bescherming is er wat verloning betreft op vooruit gegaan, doch niet wat het aspect arbeidsvoorwaarden betreft.

Volgens de informatie waarover *de heer Tony Six* beschikt zijn een interventie inzake een cannabisplantage, een interventie voor waterbedeling naar aanleiding van een ongeluk op de autostrade alsook een opruiming van de autostrade niet kunnen doorgaan.

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* stelt vast dat daar waar personeelstekorten zijn en de werkdruk aanzienlijk is verhoogd, er zich problemen hebben voorgedaan. De spreker heeft vernomen dat ten gevolge van die werkdruk er ook een poging tot zelfdoding is geweest.

*De heer Marc Saenen* beaamt dat de werkdruk hoog is. Hij weet evenwel niet of die werkdruk de oorzaak van de poging tot zelfdoding is geweest. Hij merkt op dat er zowel voor als na de hervorming pogingen tot zelfdoding zijn geweest.

Het is belangrijk dat het personeelskader wordt opgevuld, zo niet kan er niet fatsoenlijk worden gewerkt. Er moet hier dan ook dringend werk van worden gemaakt. De spreker drukt de hoop uit dat de arbeidsvoorwaarden in de toekomst worden verbeterd zodanig dat die organisatie terug kan groeien. Op dit ogenblik is de personeelsbezetting bij de civiele bescherming te klein om de toegewezen taken goed te kunnen uitoefenen.

*Mevrouw Yngvild Ingels (N-VA)* herinnert eraan dat de keuze van de locatie van de kazernes van de civiele bescherming is gebaseerd op de risico's in het land, de taken van de civiele bescherming en de statistieken van de voorbije uitrukmomenten. De aanwezigheid van heel wat chemische bedrijven in de haven van Antwerpen is bijvoorbeeld een element dat meegespeeld heeft waarom uiteindelijk voor Brasschaat is gekozen om open te blijven en niet voor Liedekerke of Jabbeke. Dit werd destijds ook uitvoerig toegelicht.

*Mevrouw Joëlle Brouillard* meent dat de door *de heer Jambon* voorgelegde kaart uitging van de kazernes van Brasschaat en Crisnée. In het eerste antwoord op de betwisting door de stad Bergen werd aangegeven dat de kazernes te Brasschaat en Crisnée door hun ligging zorgen voor een goede dekking van de chemiecluster in het noorden van het land. De spreekster herinnert eraan dat in België de helft van de Seveso-risico's in

la caserne de Ghlin. Les pompiers d'Anvers sont très bien formés, ce n'est pas le problème. Cependant, il faut rappeler que Brasschaat est la commune de Jan Jambon et Crisnée est la commune de Philippe Goffin; et à l'époque, le gouvernement était composé notamment de la N-VA et du MR. Ce choix n'a pas été fait au hasard. Une étude de tous les impétrants a été faite: les lignes ferroviaires, les autoroutes, les sites Seveso, les centrales nucléaires. Avec le nouveau plan nucléaire, qui a augmenté la zone de planification à 20 km, la caserne de Crisnée se trouve en plein dans les vents dominants en cas de problème à Tihange, et Brasschaat n'est pas non plus bien située. Comment vont-ils pouvoir intervenir en cas de problème nucléaire? Lorsque la caserne de Ghlin a été créée, en 1954, les dirigeants avaient une vision. Cela ne semble plus être le cas actuellement.

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* aurait souhaité disposer de quelques chiffres: en particulier, sur les transferts de membres du personnel, sur le nombre de départs parmi les membres du personnel, sur le nombre de membres du personnel toujours en formation ainsi que sur le nombre de volontaires actifs au sein de la protection civile.

En ce qui concerne les chiffres disponibles, *M. Marc Saenen* renvoie au réponses du ministre de l'Intérieur à la question écrite n° 41 du 29 août 2019 de *M. Thiébaud* sur la réaffectation du personnel de la protection civile.

*M. Daniel Senesael (PS)* revient sur le cadre du personnel théorique par rapport au cadre du personnel actuellement occupé dans les casernes. Que faudrait-il mettre en place pour que ces deux cadres soient remplis?

*M. Tony Six* répond que certaines personnes ont dû repasser un examen pour la fonction qu'elles exerçaient déjà. C'est pourquoi nombre d'entre elles ont préféré ne pas passer cet examen et ont été réaffectées à un autre poste dans le département de l'Intérieur. Une grande expertise a ainsi été perdue au sein de la protection civile. Il serait dès lors opportun de réintégrer ces personnes au sein de la protection civile 2.0. En outre, des recrutements devront encore intervenir, pour des fonctions générales comme pour des fonctions spécifiques, pour que le cadre du personnel soit complet.

*Mme Joëlle Brouillard* indique qu'un recrutement de 30 personnes à Brasschaat et de 6 personnes à Crisnée est prévu. Cependant, cela posera problème d'engager des personnes qui n'ont pas voulu venir travailler dans

Henegouwen te vinden zijn, maar dat desondanks werd beslist om de caserne te Ghlin niet te behouden. De brandweer van Antwerpen is heel goed opgeleid; het probleem ligt daar niet. Er moet wel aan worden herinnerd dat Brasschaat de gemeente van Jan Jambon is, en Crisnée die van Philippe Goffin, alsook aan het feit dat destijds met name de N-VA en de MR deel uitmaakten van de regering. Die keuze was niet toevallig. Er werd een studie met betrekking tot alle aangelegde installaties (spoorwegen, snelwegen, Seveso-sites, kerncentrales) uitgevoerd. In het nieuwe plan inzake de kerncentrales werd de planningszone tot 20 km verruimd, waardoor bij problemen in Tihange de caserne van Crisnée door de heersende windrichtingen volledig blootgesteld is; ook Brasschaat is ongunstig gelegen. Hoe kan bij een nucleair incident worden opgetreden? Toen de caserne van Ghlin in 1954 is opgericht, hadden de beleidsverantwoordelijken een visie; thans is dat kennelijk niet langer het geval.

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* had graag over enkele cijfers kunnen beschikken, in het bijzonder over de personeelsverplaatsingen, over het aantal personeelsleden dat vertrokken is, over het aantal personeelsleden dat nog wordt nog begeleid en over het aantal vrijwilligers bij de civiele bescherming.

*De heer Marc Saenen* verwijst voor wat betreft de beschikbare cijfers naar het antwoord van de minister van Binnenlandse Zaken op de schriftelijke vraag nr. 41 van 29 augustus 2019 van de heer Thiébaud over de wedertewerkstelling van het personeel van de civiele bescherming.

*De heer Daniel Senesael (PS)* komt terug op de theoretische personeelsformatie in vergelijking met het personeel dat thans in de kazernes in dienst is. Wat moet er gebeuren om de beide personeelsbezettingen aan te vullen?

*De heer Tony Six* antwoordt dat sommigen voor de job die ze al uitvoerden opnieuw een examen dienden af te leggen; velen onder hen hebben daarom verkozen om dat examen niet af te leggen en zijn elders in het departement Binnenlandse Zaken ingezet. Aldus is bij de civiele bescherming belangrijke expertise verloren gegaan. Het ware derhalve raadzaam die personen terug op te nemen bij de civiele bescherming 2.0. Voorts moeten nog aanwervingen (algemene én specifieke) gebeuren om de personeelsbezetting aan te vullen.

*Mevrouw Joëlle Brouillard* wijst erop dat men van plan is dertig personen in dienst te nemen voor Brasschaat, en zes voor Crisnée. Toch ligt het moeilijk om mensen in dienst te nemen die in eerste instantie niet in die

ces deux casernes au départ. En effet, pour s'inscrire à ces examens, il faut avoir le certificat d'aptitude fédérale. Celui-ci n'est délivré d'office qu'aux volontaires de la protection civile qui veulent aller chez les pompiers. Si ce personnel qui veut revenir vers la protection civile n'a pas le CAF, il ne pourrait donc pas le faire. Une grande partie du personnel a été recasé, sans que cela ne pose de problème particulier. La cellule mise en place par le ministère a été très utile et très à l'écoute du personnel concerné lors de ce processus.

Enfin, le leitmotiv du ministre de l'Intérieur était de rassembler les forces pour avoir les forces de frappe en une seule caserne. Cependant, on constate que la protection civile est beaucoup moins nombreuse qu'auparavant lorsqu'il y avait trois casernes. Les effectifs qui doivent couvrir la Wallonie et la Région bruxelloise sont beaucoup moins nombreux qu'avant.

*Mme Yngvild Ingels (N-VA)* constate que les orateurs divergent sur le point de départ de la réforme en deux structures.

*M. Marc Saenen* répond que l'organisation en deux structures découle avant tout d'une décision politique et qu'elle n'est guère de nature syndicale. En revanche, le bien-être des membres du personnel travaillant dans cette structure est bien une matière syndicale. Si, en théorie, la situation peut paraître idyllique, en pratique, elle est loin d'être idéale.

*Mme Joëlle Brouillard* a la même position que M. Saenen. La réforme a été mise en place sur base de chiffres en théorie et pas du tout en pratique. On n'a pas essayé de travailler de façon progressive. Il n'y a pas eu de période transitoire. Les zones de secours ne disposaient pas de la formation nécessaire. Vu le manque de personnel en particulier en soirée, la protection civile doit être polyvalente. Enfin, la charge de travail est tellement importante qu'il est impossible de donner de la formation. En outre, les formations ne sont pas adaptées à la demande. Mme Brouillard prend son exemple personnel: elle est là depuis 1985 et comptabilise plus de 1000 heures de formation qui ne sont pas prises en considération. Elle est obligée de suivre la formation de 24 heures qui ne lui sert à rien.

twee kazernes wilden komen werken. Om zich voor die examens te mogen inschrijven, moet men immers in het bezit zijn van het federaal geschiktheidsattest; dat attest wordt ambtshalve alleen uitgereikt aan de vrijwilligers van de civiele bescherming die de overstap naar de brandweer willen maken. De personeelsleden die naar de civiele bescherming willen terugkeren, kunnen dat dus niet doen indien ze niet over het federaal geschiktheidsattest beschikken. Veel personeelsleden hebben een andere baan gekregen, zonder dat dit specifieke problemen opleverde. De door de FOD opgerichte cel is van heel groot nut gebleken en was tijdens de hele procedure steeds bereid te luisteren naar het betrokken personeel.

Ten slotte vormde het samenbrengen van alle mankracht in één enkele kazerne het uitgangspunt van de minister. Toch is er de vaststelling dat de civiele bescherming het met veel minder personeel moet doen dan voorheen, toen er drie kazernes waren. Het personeelsbestand voor Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is veel kleiner dan voorheen.

*Mevrouw Yngvild Ingels (N-VA)* stelt vast dat de sprekers niet akkoord gaan met het uitgangspunt van de hervorming in twee structuren.

*De heer Marc Saenen* antwoordt dat de organisatie in twee structuren een politieke beslissing is en niet zozeer een syndicale aangelegenheid betreft; het welzijn van de personeelsleden die in deze structuur werken is daarentegen wel een syndicale aangelegenheid. Theoretisch kan het allemaal wel mooi lijken, maar in de praktijk is de situatie vandaag verre van rooskleurig.

*Mevrouw Joëlle Brouillard* deelt het standpunt van de heer Saenen. De hervorming gebeurde op basis van theoretische cijfers, terwijl met de praktijk allerminst rekening werd gehouden. Er werd niet geprobeerd om geleidelijk te handelen. Er was geen overgangperiode. In de hulpverleningszones werd de nodige opleiding niet verstrekt. Door het personeelstekort, dat zich vooral 's avonds laat voelen, moet de civiele bescherming multi-inzetbaar zijn. Ten slotte is de werklust dermate groot dat er onmogelijk opleiding kan worden verstrekt. Bovendien zijn de opleidingen niet afgestemd op de vraag. Mevrouw Brouillard haalt als voorbeeld haar eigen situatie aan: sinds ze in 1985 in dienst is getreden, heeft ze meer dan duizend opleidingsuren achter de rug, die evenwel niet in aanmerking worden genomen. Ze is verplicht de voor haar nutteloze opleiding van 24 uur te volgen.

## B. Services d'incendie

### 1. Exposés introductifs

1.2. *Exposé introductif de M. Willy Van Den Berge, représentant ACOD/CGSP*

M. Willy Van Den Berge explique que la réforme des services d'incendie est bien plus ancienne. La catastrophe survenue à Ghislenghien en 2004 a clairement mis en évidence la nécessité de réformer les services d'incendie. La Belgique comptait alors 316 petites casernes réparties aléatoirement sur le territoire. La direction de chaque caserne était confiée à un commandant, le bourgmestre en étant le responsable final. L'analyse de la catastrophe de Ghislenghien, qui a fait 24 morts et 132 blessés – 5 morts et 20 blessés parmi les pompiers –, a révélé un manque de coordination, de collaboration, de formation, de professionnalisation, de matériel, etc.

Les travaux de la commission Paulus ont débouché sur la réforme de la sécurité civile (services d'incendie et protection civile) à partir de trois objectifs:

- organisation optimale des services de secours à la population;
- sécurité accrue des citoyens et des services de secours;
- professionnalisation du cadre de travail des membres des services de secours en matière de formation, de matériel, de procédures opérationnelles standardisées, d'uniformisation des statuts des pompiers professionnels et volontaires ...

Ces principes ont été inscrits dans la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile. Malheureusement, différents responsables politiques ont tardé à couler les objectifs dans des arrêtés d'exécution. Même lors du lancement des prézones, le 1<sup>er</sup> janvier 2014 – un an avant la formation des zones –, il n'y avait toujours pas de réglementation relative au statut pécuniaire et administratif ou aux horaires de travail.

Aussi, le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le lancement des zones a-t-il été très chaotique. Les objectifs visés n'étaient en effet pas suffisamment définis. En outre, du fait de cette insécurité, les administrations locales avaient fait des économies au niveau de l'organisation des services d'incendie au cours des années précédentes (entraînant des sous-investissements en personnel et en matériel).

M. Van den Berge se penche ensuite sur les éléments qui contribuent encore toujours au dysfonctionnement

## B. Brandweer

### 1. Inleidende uiteenzettingen

1.1. *Inleidende uiteenzetting van de heer Willy Van Den Berge, vertegenwoordiger van ACOD/CGSP*

De heer Willy Van Den Berge licht toe dat de brandweershervorming van veel oudere datum is. Ten tijde van de gasramp in Gellingen in 2004 is de nood aan een brandweershervorming duidelijk gebleken. België telde toen 316 kleine kazernes, willekeurig gespreid over het grondgebied. De leiding van een kaserne was in handen van een commandant, met de burgemeester als eindverantwoordelijke. De ramp, met 24 doden en 132 gewonden – waarvan 5 doden en 20 gewonden bij het brandweerpersoneel –, werd onderzocht en wees op onvoldoende coördinatie, samenwerking, opleiding en professionalisering, materieel, enz.

Het werk van de commissie Paulus heeft geleid tot de hervorming van de civiele veiligheid (brandweer en civiele bescherming) op grond van drie doelstellingen:

- een optimale organisatie van de hulpverlening aan de bevolking;
- het vergroten van de veiligheid voor de burgers en de hulpverleners, en
- de professionalisering van het werkkader voor de leden van de hulpdiensten inzake de opleiding, het materieel, de standaard operationele procedures, het uniform statuut van de beroeps- en de vrijwillige brandweer, enz.

Die principes werden neergelegd in de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid. Jammer genoeg hebben verschillende politieke verantwoordelijken getalmd om de doelstellingen uit te werken in uitvoeringsbesluiten. Zelfs bij de start van de prezones op 1 januari 2014 – één jaar voor het uitwerken van de start van de zonevorming op 1 januari 2015 – was er nog steeds geen reglementering over het geldelijk en administratief statuut of over de arbeidstijden.

Op 1 januari 2015 verliep de opstart van de zones bijgevolg erg chaotisch. De beoogde doelstellingen waren immers onvoldoende uitgewerkt. Bovendien hadden de lokale besturen door die onzekerheid tijdens de voorgaande jaren bespaard op hun brandweersorganisatie (met onderinvesteringen op het vlak van personeel en materieel).

De heer Van Den Berge bespreekt vervolgens de elementen die er nog steeds toe bijdragen dat de

des zones de secours. Le premier élément est d'ordre financier. La clé de répartition actuelle avantage les grandes villes et les villes-centres: leur contribution est relativement plus faible qu'avant la réforme. En revanche, la contribution d'un certain nombre de petites communes a augmenté. Cette situation est source de nombreuses discussions au sein des conseils de zone lors de la confection du budget et du planning pluriannuel.

Les zones de secours reprochent également au gouvernement fédéral de ne pas respecter les accords convenus consistant à prendre en charge 50 % des surcoûts (l'autre moitié étant supportée par les zones mêmes). Les organisations syndicales ont quelques difficultés à contrôler cet aspect, mais le SPF Intérieur rapporte qu'il en est bien ainsi actuellement.

Les mêmes problèmes se posent en Wallonie. Les provinces y fourniraient toutefois une contribution aux coûts des zones de secours.

Un autre problème réside dans le fait que de nombreuses zones de secours assurent également des missions d'aide médicale urgente (AMU). Ici aussi, il est question d'un sous-financement par le département de la Santé publique, avec toutes les conséquences qui s'ensuivent pour l'opérationnalité de ces services.

Ensuite, force est de constater que la sécurité du citoyen et du pompier a été compromise (cf. deuxième objectif de la commission Paulus). L'arrêté royal du 10 novembre 2012 déterminant les conditions minimales de l'aide adéquate la plus rapide et les moyens adéquats fixe les effectifs et le matériel devant être disponibles pour offrir un service de qualité au citoyen et pouvoir exécuter les missions en toute sécurité. L'exécution de ces dispositions a été reportée à 2016.

Par ailleurs, la sécurité des pompiers est compromise par des infractions à la loi sur le temps de travail, surtout chez les pompiers volontaires. Certains citoyens ont un autre travail en journée qu'ils enchaînent avec un travail de nuit comme pompier volontaire. Une telle charge de travail n'est pas raisonnable. Dans la plupart des zones, la règle est que le personnel volontaire doit être disponible pendant 30 % de son temps libre. Une telle pression sur la vie privée exige un engagement énorme des personnes concernées.

Les prescriptions en matière de délai de départ des équipes suite à un appel urgent ne sont pas respectées, principalement en raison du manque de personnel ou de véhicules disponibles. À cela s'ajoute le fait que les conventions entre les autorités et les services

hulpverleningszones niet goed functioneren. Het eerste punt is dat van de financiering. De huidige verdeelsleutel levert de grote steden en de centrumsteden een voordeel op: hun bijdrage ligt relatief lager dan vóór de hervorming. Een aantal kleinere gemeenten dragen daartegenover meer bij. Die situatie leidt tot tal van discussies in de zoneraden bij de opmaak van de begroting en de meerjarenplanning.

Ook verwijten de hulpverleningszones de federale overheid de gemaakte afspraken om de meerkosten voor 50 % te dragen (de andere helft te dragen door de zones zelf) niet na te komen. Dit gegeven valt door de vakorganisaties moeilijk te controleren, doch de FOD Binnenlandse Zaken rapporteert dat dit thans wel degelijk het geval is.

In Wallonië gelden dezelfde problemen. De provincies zouden er wel een bijdrage leveren in de kosten van de hulpverleningszones.

Een bijkomend probleem is het gegeven dat een groot deel van de hulpverleningszones ook taken van dringende geneeskundige hulp (DGH) verzorgt. Ook op dat vlak is er sprake van een onderfinanciering vanuit het departement Volksgezondheid, met alle gevolgen van dien voor het verzekeren van die diensten.

Als tweede punt geldt de vaststelling dat de veiligheid van de burger en brandweerman in het gedrang is gekomen (cf. de tweede doelstelling van de commissie Paulus). Het koninklijk besluit van 10 november 2012 tot vaststelling van de minimale voorwaarden van de snelste adequate hulp en van de adequate middelen bepaalt hoeveel manschappen en hoeveel materieel aanwezig moet zijn om de burger een kwalitatieve dienstverlening te bieden en om de taken op veilige manier te kunnen uitvoeren. Er werd uitstel verleend voor de uitvoering van deze bepalingen tot 2016.

Daarnaast zorgen ook inbreuken op de arbeidstijdwet, vooral bij de vrijwillige brandweer, ervoor dat de veiligheid van de brandweerlieden in het gedrang komt. Er zijn burgers die overdag een andere job uitoefenen en 's nachts vrijwillig brandweerman zijn. Dergelijke op-eenvolging van shiften is onverantwoord. In de meeste zones geldt de regel dat het vrijwillig personeel 30 % van de vrije tijd beschikbaar moet zijn. Een dergelijke bezwaring van het privéleven vergt een enorm engagement van de betrokkenen.

De vooropgestelde vertrektijden bij dringende oproepen worden thans niet gehaald, en dit vooral omwille van onvoldoende personeel of onvoldoende beschikbare voertuigen. Daar komt bij dat de overeenkomsten tussen de overheid en de ambulancediensten DGH



d'ambulance de l'AMU ont été assouplies sous la pression du *Netwerk Brandweer* en Flandre. Jusqu'alors, les ambulances pouvaient uniquement être déclarées hors service pour des raisons techniques (par exemple un entretien) ou à la suite d'un manque de personnel imprévu. L'assouplissement intervenu entre-temps permet dorénavant la mise hors service de véhicules pour d'autres raisons également.

L'accord passé entre le service d'ambulance de l'AMU et l'État belge autorise des "équipes volantes" à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019. Précédemment, du personnel (2 personnes) était prévu pour chaque ambulance. Les effectifs étaient suffisants pour l'autopompe (6 personnes) et le camion-échelle ou citerne (2 personnes). Désormais on peut affecter du personnel pour l'aide médicale d'urgence et pour les appels "incendie", ce qui a souvent pour résultat que des ambulances ou des véhicules de pompiers sont hors service faute de personnel disponible. Il arrive aussi que l'on fasse intervenir des équipes en sous-effectif (par exemple un camion de pompiers avec 3 personnes au lieu de 6), avec les risques encourus en termes de sécurité.

En cas de calamités graves dans une région, il n'y aura par conséquent pas suffisamment de personnel opérationnel présent pour répondre aux besoins (par exemple, appels au 112), de sorte que la sécurité des citoyens ne peut pas toujours être garantie.

Les syndicats demandent également depuis des années qu'au moins un conseiller en prévention de niveau 1 soit présent à plein temps dans chaque zone, compte tenu de la complexité et des dangers qui existent. À l'heure actuelle, cette tâche est souvent confiée à un service externe, et même à temps partiel. C'est parfaitement légal, mais ce n'est pas une bonne chose.

Un groupe de travail sur le cancer a été créé sous l'impulsion des syndicats. Une étude a en effet montré que l'espérance de vie moyenne des pompiers était inférieure de sept ans, en raison, entre autres, du rythme de travail irrégulier et de l'exposition à des substances dangereuses. Elle a mis en lumière que ces substances pénétraient dans les combinaisons des pompiers et qu'elles étaient donc absorbées par l'organisme.

De plus, le soutien psychosocial laisse parfois à désirer. Cela a été démontré, entre autres, par des études sur les traumatismes après les attentats de Zaventem et de Maalbeek.

Enfin, il convient de prendre des mesures à l'égard des agressions auxquelles tous les membres des services de secours sont confrontés.

werden versoepeld, en dat onder druk van het Netwerk Brandweer in Vlaanderen. Tot dan toe konden ambulances enkel buiten dienst worden gezet zijn om technische redenen (bijvoorbeeld een onderhoud) en omwille van een onvoorzien personeelstekort. De versoepeling laat toe dat de voertuigen ook buiten dienst kunnen worden gezet om andere redenen.

De overeenkomst tussen de ambulancedienst DGH en de Belgische Staat laat vanaf 1 januari 2019 "springbemanningen" toe. Vroeger was er personeel voorzien per ambulance (2 personen). Er was voldoende bemanning voor de pompwagen (6 personen) en de ladder- of tankwagen (2 personen). Voortaan kan men personeel inzetten voor de DGH en voor de brandoproepen, wat veelal resulteert in het buiten dienst plaatsen van ambulances of brandwagens als het beschikbare personeel al is ingezet. Het gebeurt ook dat onderbemande ploegen worden ingezet (bijvoorbeeld een brandwagen met 3 personen in plaats van 6), met veiligheidsrisico's tot gevolg.

Bij ernstige calamiteiten in een regio zal er bijgevolg onvoldoende operationeel personeel aanwezig zijn om aan de noden te kunnen beantwoorden (bijvoorbeeld 112-oproepen), met als gevolg dat de veiligheid van de burger niet altijd gegarandeerd kan worden.

De vakorganisaties vragen daarnaast al jaren dat er minstens een preventieadviseur van niveau 1 voltijds aanwezig is binnen elke zone, gezien de complexiteit en de gevaren die er zijn. Momenteel ligt die taak vaak in handen van een externe dienst, en dan nog op deeltijdse basis. Dat is perfect wettelijk, maar is geen goede situatie.

Onder impuls van de vakorganisaties werd een werkgroep kanker opgericht. Uit een studie was immers gebleken dat het brandweerpersoneel gemiddeld 7 jaar minder lang leeft, en dat omwille van onder meer het onregelmatig werkritme en de blootstelling aan schadelijke stoffen. Die stoffen bleken tijdens onderzoek de brandweerpakken te doordringen, en werden zo door het lichaam opgenomen.

Daarnaast laat de omkadering met psychosociale steun soms te wensen over. Dit is onder meer gebleken uit traumaonderzoek na de aanslagen in Zaventem en Maalbeek.

Tot slot is het nodig om maatregelen te nemen met betrekking tot de agressie waarmee alle hulpverleners geconfronteerd worden.

Troisièmement, l'orateur aborde la question de l'inspection des services d'incendie et la question du centre de connaissances. L'inspection des services d'incendie fournit du très bon travail mais n'a aucune possibilité d'action. Ses constatations et ses recommandations restent lettre morte pour les zones de secours. Il s'indique dès lors de fournir les instruments nécessaires à l'inspection des services d'incendie afin qu'elle puisse intervenir en cas d'infraction flagrante, comme le fait l'inspection sociale ou technique.

Les enquêtes telles que l'enquête relative à l'incendie de Beringen de 2019 – lors duquel deux pompiers sont décédés – doivent être menées de manière indépendante. Il n'existe encore aucun rapport pour cet incident. Cela montre la nécessité de constituer une équipe de recherche indépendante, par exemple au sein du centre de connaissances (KCCE), pouvant enquêter immédiatement sur ce genre d'accidents, par analogie avec les comités qui existent pour les services de police ou à la défense.

Malgré deux arrêtés royaux de réparation récents et quelques mesures à effet rapide, il demeure nécessaire d'apporter d'autres modifications à la réglementation d'exécution (par exemple en ce qui concerne l'instauration d'une allocation de spécialisation ou la généralisation de l'octroi d'une prime d'opérationnalité pour les activités syndicales).

Enfin, M. Van Den Berge aborde la question de la fermeture de plusieurs casernes de la protection civile, fermeture qui n'a pas été sans conséquences pour les zones de secours. Suite à ces fermetures, un grand nombre de tâches particulières ont été confiées aux zones de secours, où elles ont généré des frais supplémentaires. Exemples de tâches: colmater un toit, neutraliser de l'huile hydraulique après une fuite, réaliser des interventions avec du matériel roulant lourd, apporter de l'aide lors d'interventions de grande envergure, colmater une brèche dans une rivière, mobiliser des plongeurs, etc. Étant donné qu'il ne reste que deux casernes, les temps de parcours sont trop longs et, la plupart du temps, il ne peut pas être donné suite immédiatement aux appels.

### 1.3. Exposé introductif de Mme Ilse Heylen, représentante de l'ACV/CSC

Mme Ilse Heylen renvoie à son tour à l'objectif de la professionnalisation des services d'incendie, tel que fixé par la commission Paulus. La professionnalisation signifie notamment qu'il convient d'investir dans la formation et le matériel. La commission souhaitait également que le service soit amélioré. La commission considérait l'amélioration de la position juridique et la reconnaissance comme profession à risques comme des

Ten derde gaat de spreker in op de brandweerinspectie en het kenniscentrum. De brandweerinspectie levert heel goed werk maar heeft geen slagkracht. Hun vaststellingen en aanbevelingen blijken voor de hulpverleningszones dode letter. Het is dus aangewezen de brandweerinspectie de nodige instrumenten te geven zodat in geval van flagrante inbreuken kan worden opgetreden zoals de sociale of technische inspectie dat doet.

Onderzoeken zoals dat naar de brand in Beringen in 2019 – waarbij twee brandweermannen zijn omgekomen – dienen op een onafhankelijke wijze gevoerd te worden. Over dat bewuste incident bestaat nog steeds geen rapport. Dat toont de nood aan van een onafhankelijk onderzoeksteam, bijvoorbeeld bij het kenniscentrum (KCCE), om dergelijke ongevallen onmiddellijk te onderzoeken, naar analogie van de comités die voor de politiediensten of bij defensie bestaan.

Ondanks twee recente herstel-kb's en enkele *quick wins* blijft het noodzakelijk om verdere aanpassingen aan te brengen in de uitvoeringsreglementering (bijvoorbeeld rond de invoering van specialisatietoelage of rond de veralgemening van de toekenning van een operationeelspremie voor de syndicale werking).

Tot slot gaat de heer Van Den Berge in op de sluiting van een aantal kazernes van de civiele bescherming. Die heeft gevolgen gehad voor de hulpverleningszones. Door de sluitingen zijn heel wat van die bijzondere taken bij de hulpverleningszones terecht gekomen, waar zij voor meerkosten zorgen. Voorbeelden daarvan zijn: het dichten van daken, het neutraliseren van gelekte hydraulische olie, de interventies met zwaar rollend materieel, de hulp bij grootschalige interventies, het afdammen van lekken op rivieren, de inzet van duikers, enz. Daar er maar twee kazernes overblijven, zijn de aanrijtijden te lang en kan er meestal niet onmiddellijk gevolg worden gegeven aan een oproep voor ondersteuning.

### 1.3. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Ilse Heylen, vertegenwoordiger van ACV/CSC

Mevrouw Ilse Heylen wijst op haar beurt naar de doelstelling van de professionalisering van de brandweerdiensten, zoals vooropgesteld door de commissie Paulus. Professionalisering betekent onder meer investeren in opleidingen en in materieel. De commissie had ook oog voor het verbeteren van de dienstverlening. De commissie zag een verbeterde rechtspositieregeling als prioriteit, alsook de erkenning als risicoberoep. De

éléments prioritaires. La commission accordait beaucoup d'importance à l'instauration d'un centre d'expertise, ayant comme objectif de veiller à la présence de suffisamment de personnel et de moyens et à l'organisation des formations nécessaires.

La période 2007-2014 a été marquée par une grande incertitude, non seulement pour les acteurs de terrain, mais aussi pour les autorités qui devaient investir dans les services d'incendie. En 2013-2014, des négociations intensives ont été menées à propos du statut et des horaires de travail, mais celles-ci n'ont pas non plus été finalisées. L'incertitude n'a donc pas pu être levée. Pour parvenir à dégager un statut uniforme, il a fallu trouver le plus grand commun dénominateur entre les différents corps (plus de 250 au total), qui ont chacun leur propre organisation, leur propre réglementation, voire leurs secrets.

Le statut des services d'incendie a en tout cas été nivelé et aucun cadeau n'a été fait. Mais on ne peut toujours pas vraiment parler de statut uniforme. De nombreux éléments ont été laissés à la discrétion des zones. L'autonomie dont bénéficient ces dernières peut se justifier sur le plan opérationnel – chaque zone ayant ses propres besoins et caractéristiques –, mais elle est plus difficile à comprendre en ce qui concerne le statut.

Les missions de certains grades du personnel dirigeant ont été modifiées. Ces modifications aux grades des officiers suscitent aujourd'hui encore le débat et elles ont eu un impact néfaste sur l'ambiance de travail sur le terrain.

La régularisation des horaires a en revanche eu des effets positifs pour le personnel. Le fondement légal de cette régularisation existait déjà depuis 2000, mais il a fallu attendre 2014 pour que cette régularisation se concrétise. Le statut présentait encore de nombreuses lacunes à l'époque, notamment en ce qui concerne les formations et les évaluations, ainsi que l'aptitude physique ou les spécialisations. Aujourd'hui, cinq ans plus tard, les éléments prioritaires concernant le statut ont été clarifiés.

L'oratrice évoque ensuite la discussion importante relative au surcoût de cette réforme. Les syndicats ne disposent pas de suffisamment d'informations en la matière. La commission d'accompagnement de la réforme de la sécurité civile s'y est intéressée mais les syndicats ne sont malheureusement pas invités à assister aux réunions de cette commission.

L'encadrement du personnel administratif n'a pas non plus été réglé lors du lancement de la réforme. L'examen de cette question est toujours en cours aujourd'hui.

commissie hechtte ook belang aan het oprichten van een kenniscentrum, met als doelde zorg voor voldoende personeel en middelen, en voor de nodige opleidingen.

De periode tussen 2007 en 2014 werd gekenmerkt door grote onzekerheid, niet alleen in hoofde van de mensen op het terrein, maar ook voor wie moest investeren in de brandweer. In 2013-2014 is intensief onderhandeld over het statuut en de arbeidstijden, maar ook toen is het werk niet volbracht. De onzekerheid is dus blijven voortbestaan. De weg naar een uniform statuut was er één van een zoektocht naar de grootste gemene deler tussen de verschillende korpsen (meer dan 250 in totaal), met elk hun eigen organisatie, reglementering tot zelfs geheimen.

In het brandweerstatuut is in elk geval voor een nivelering gezorgd. Daarbij zijn geen cadeaus uitgedeeld. Toch is er nog steeds niet echt sprake van een uniform statuut. Heel wat elementen werden terugverwezen naar de autonomie van de zones. Op operationeel gebied is die autonomie begrijpelijk – elke zone is anders, met eigen noden en eigenschappen – maar op het vlak van het statuut valt die houding minder goed te begrijpen.

Voor het leidinggevend personeel werd een andere invulling gegeven aan de taakomschrijving van bepaalde graden. Die nieuwe invulling van de graden van officieren is tot vandaag voer voor discussie, en is de werksfeer op de werkvloer allerminst ten goede gekomen.

De regularisatie op het vlak van de arbeidstijden is wel een goede zaak geweest voor het personeel. De wettelijke basis voor die regularisatie bestond al sedert 2000, maar het heeft niettemin tot 2014 geduurd eer ze werd verwezenlijkt. Er bestonden op dat ogenblik nog heel wat lacunes in het statuut, onder meer wat betreft de opleidingen en de evaluaties, en rond de fysieke paraatheid of de specialisaties. Nu, vijf jaar later, zijn de meest prioritaire zaken met betrekking tot het statuut uitgeklaard.

Er is de belangrijke discussie over de meerkosten van de hervorming. Voor de vakorganisaties blijft dat element een blinde vlek. De begeleidingscommissie voor de civiele veiligheid heeft daar een oefening rond gemaakt. Helaas worden de vakorganisaties niet op die commissie uitgenodigd.

Ook de omkadering van het administratief personeel ontbrak bij de start van de hervorming. Het traject voor deze vergeten groep loopt tot op heden.

Une enquête sur les services d'incendie ("*brandweertoets*") a été organisée avec le soutien scientifique de l'Université d'Anvers. Elle a abouti à plusieurs constats intéressants concernant le manque de communication et de dialogue, ainsi que le manque de vision quant à la façon de gérer la nouvelle organisation.

Cette enquête a été réalisée dans toute la Flandre et chaque zone dispose de ses propres résultats. Les syndicats souhaiteraient en discuter au niveau des organes de concertation, mais cela s'avère plutôt difficile. Un constat positif se dégage de cette enquête: les pompiers sont fiers de leur métier, ce qui se traduit par un engagement important. Le personnel est par ailleurs satisfait des améliorations apportées aux formations. On relève donc aussi des éléments positifs. Toutefois, peu des suites ont jusqu'à présent été données à cette enquête. Les syndicats demandent qu'il soit davantage tenu compte de ses résultats.

Les organisations syndicales travaillent de façon proactive sur plusieurs plans. Elles ont notamment contribué à mettre la problématique du cancer à l'ordre du jour. Dans de nombreuses zones, des procédures standardisées ont été développées en ce qui concerne le nettoyage des tenues des pompiers. En outre, une formation de sensibilisation (*awareness*) a été mise en place. Dans le même temps, une structure solide dédiée au volet psychosocial. Il y a également besoin d'une attention pour la problématique du stress thermique, reste nécessaire. L'organisation de ce volet ne peut dépendre de la vision personnelle du dirigeant.

Il est essentiel que tout pompier professionnel dispose de suffisamment de matériel et de moyens. Les investissements qui s'imposent doivent être consentis.

La plus-value des services d'incendie est indéniable en ce qui concerne le volet de l'aide médicale urgente. En effet, leurs compétences peuvent s'avérer extrêmement utiles lors des interventions AMU. Les services d'incendie doivent donc être associés à ce déploiement.

Il faut aussi être attentif aux pénuries de personnel que connaissent les services d'incendie. Un instrument utile à cet égard résiderait dans l'existence d'un statut motivant pour ceux qui choisiraient de se spécialiser. La réglementation actuelle date de 1994. Une actualisation serait donc certainement de mise.

La notion de travail sur mesure devrait également s'appliquer aux services d'incendie: certaines tâches qui leur sont dévolues sont en effet moins faciles à accomplir avec l'âge. Bien que le statut prévoit un droit relatif à un départ anticipé, celui-ci n'est pas appliqué en pratique.

Er werd op een gegeven ogenblik een bevraging ("*brandweertoets*") georganiseerd, met wetenschappelijke ondersteuning van de Universiteit Antwerpen. Daar zijn een aantal interessante vaststellingen uit voortgevloeid: een gebrek aan communicatie en dialoog, alsook een gebrek aan een visie over het omgaan met de nieuwe organisatie op het vlak van management.

Deze toets werd voor heel Vlaanderen gedaan, en elke zone beschikt over eigen resultaten. De vakorganisaties zijn vragende partij om die te bespreken op het niveau van de overlegorganen, maar dat blijkt niet eenvoudig te zijn. Een positieve vaststelling uit de bevraging is het gegeven dat de brandweermensen zeer fier zijn op hun job. Die vertaalt zich in een groot engagement. Het personeel is ook tevreden met de verbeteringen aan de opleidingen. Er zijn dus eveneens positieve elementen. Tot op heden is met die brandweertoets echter weinig gebeurd. De vakorganisaties zijn vragende partij om ermee aan de slag te gaan.

Op een aantal vlakken werken de vakorganisaties op proactieve wijze. Zij hebben onder meer de kankerproblematiek mee op de kaart gezet. In heel wat zones zijn ook standaardprocedures ontwikkeld rond de reiniging van de brandweerpakken. Daarnaast werd een opleiding rond "*awareness*" ontwikkeld. Tegelijk blijft er nood bestaan aan een degelijke structuur in verband met het psychosociaal luik. Er is ook nood aan aandacht voor de problematiek van de hittestress. De organisatie van een dergelijk luik mag niet afhangen van de persoonlijke visie van de leidinggevende.

Het is van essentieel belang dat een professionele brandweer over voldoende materieel en middelen beschikt. De nodige investeringen moeten worden gedaan.

De meerwaarde van de brandweer in het luik van de dringende geneeskundige hulp kan niet worden ontkend. De vaardigheden van de brandweer kunnen immers zeer nuttig zijn bij DGH-interventies. De brandweer moet dan ook een partner zijn bij de inzet ervan.

Er moet oog zijn voor de bestaande personeelstekorten bij de brandweer. Een nuttig instrument in dat verband is het bestaan van een motiverend statuut voor mensen die ervoor kiezen zich te specialiseren. De bestaande regeling dateert van 1994; een actualisering is dus zeker aan de orde.

Ook voor de brandweer moet gezorgd worden voor werkbaar werk: sommige brandweertaken worden nu eenmaal minder evident naarmate de leeftijd vordert. Het statuut voorziet een relatief recht op een vervroegde uitstap, doch dat wordt in de praktijk niet toegepast.

Dans les services d'incendie, peu d'alternatives sont proposées aux candidats éventuels.

Mme Heylen soutient l'appel lancé par M. Van Den Berge de prévoir, au sein des services d'incendie, un conseiller en prévention de niveau 1. Il s'agit en effet d'un métier de sécurité, qui doit donc être organisé comme tel.

Actuellement, la centrale d'achat est trop souvent laissée à elle-même au sein des services d'incendie. On peut s'interroger sur le temps et l'énergie investis dans les programmes d'achat si la réponse des zones est faible.

L'importance d'une structure de concertation performante est évidente. Les organisations syndicales demandent à participer à la commission d'accompagnement de la réforme de la sécurité civile. Dans cet organe, leur apport aurait certainement une valeur ajoutée, par exemple grâce à la mise en évidence de l'importance du récit personnel. Le travail des services d'incendie est en effet effectué par des humains.

Enfin, il convient de renforcer le rôle de l'inspection et du centre de connaissances. Ce dernier a une série de missions fixées par arrêté royal dont certaines, comme la collecte de données, ont manifestement été difficiles à réaliser en pratique jusqu'à présent. Par exemple, il est extrêmement compliqué d'obtenir des données sur les agressions de la part des zones.

Les services d'incendie doivent pouvoir disposer de moyens suffisants. Cela signifie que les moyens ne doivent pas d'abord dépendre d'un plan financier, mais bien d'une analyse des risques. De plus, cette fonction doit être suffisamment attirante financièrement. Sinon, les candidats seront de moins en moins nombreux. Il est à espérer que la mise à disposition de moyens suffisants permettra de mettre fin au débat concernant la question de savoir qui porte la responsabilité de fournir ces moyens.

## 2. Échange de vues

Mme Yngvild Ingels (N-VA) souhaite connaître les trois priorités absolues des invités.

Mme Ilse Heylen met en avant la sécurité, au sens large du terme, des membres du personnel. Cela englobe le bien-être. Ses deux autres priorités sont d'obtenir des moyens suffisants et de rendre le statut plus attrayant.

M. Willy Van Den Berge estime qu'il faut avant tout davantage de moyens pour disposer de suffisamment de personnel afin de pouvoir mener des interventions de

Binnen de brandweer kunnen aan eventuele kandidaten weinig alternatieven worden aangeboden.

Mevrouw Heylen ondersteunt de oproep van de heer Van Den Berge om binnen een brandweerkorps een preventieadviseur van niveau 1 te voorzien. Het gaat immers om een veiligheidsberoep en het moet dan ook in die zin worden ingericht.

De aankoopcentrale is momenteel een te vrijblijvend gegeven binnen de brandweer. Er kunnen vraagtekens worden geplaatst bij de tijd en de energie die in de aankoopprogramma's wordt gestoken indien de respons vanuit de zones zwak is.

Het belang van een goede overlegstructuur is evident. De vakorganisaties vragen om een deelname aan de begeleidingscommissie voor de civiele veiligheid. Zij kunnen binnen dat orgaan zeker een meerwaarde betekenen, bijvoorbeeld door de aandacht voor het personele verhaal scherp te houden. Brandweerwerk blijft immers mensenwerk.

Tot slot moet de rol van de inspectie en van het kenniscentrum worden versterkt. Die laatste heeft een aantal taken die zijn vastgelegd bij koninklijk besluit. Een aantal daarvan, zoals de gegevensverzameling, blijken tot op vandaag in de praktijk moeilijk realiseerbaar. Het is bijvoorbeeld zeer moeilijk om gegevens rond agressie op te vragen aan de zones.

De brandweer moet kunnen beschikken over voldoende middelen. Met "voldoende" wordt bedoeld dat de middelen niet in de eerste plaats afhangen van een financieel plan, maar van een risicoanalyse. Tegelijk moet de job genoeg financiële aantrekkingskracht uitoefenen. Zo niet zullen steeds minder mensen het engagement aangaan. Hopelijk kan de beschikbaarheid van voldoende middelen een eind maken aan de discussie over wie de verantwoordelijkheid draagt om ze op tafel te leggen.

## 2. Gedachtewisseling

Mevrouw Yngvild Ingels (N-VA) wenst te vernemen wat voor de genodigden de drie topprioriteiten zijn.

Mevrouw Ilse Heylen stelt de veiligheid in de ruime zin van het woord van de personeelsleden voorop. Het gaat hier over welzijn. Voorts zijn ook voldoende middelen en een aantrekkelijker statuut topprioriteiten.

De heer Willy Van Den Berge meent dat er in de eerste plaats meer middelen voorhanden moeten zijn om te zorgen voor voldoende personeel opdat kwaliteitsvolle

qualité en faveur des citoyens et de garantir la sécurité des interventions des services d'incendie. À l'heure actuelle, les insuffisances sont nombreuses à cet égard.

Il est également urgent de se pencher sur la problématique du cancer au sein des services d'incendie. Un projet de biosurveillance est actuellement mené à ce sujet. Il importe de pouvoir disposer de chiffres sur les substances nocives auxquelles sont exposés les pompiers durant leurs interventions. Le bien-être est un aspect capital.

Il plaide ensuite pour une bonne gestion dans les différentes zones. Les commandants de zone sont rompus aux techniques de lutte contre les incendies, mais leurs compétences de gestion sont parfois insuffisantes.

*M. Daniel Senesael (PS)* indique que la problématique du financement est essentielle. Dans la zone de Wallonie picarde par exemple, certaines communes rurales ont vu leur budget pour la zone de secours tripler sur les quatre dernières années. Ce financement est prioritaire et nécessaire et en même temps les communes ne peuvent pas amener un financement sans fin pour permettre les missions réservées aux zones de secours. Ce financement est indispensable pour la sécurité du citoyen, la sécurité du pompier, la nécessité d'avoir un conseiller en prévention, un encadrement psycho-social ou la lutte contre les agressions de pompiers. Ces missions doivent être rencontrées.

Quel serait le ratio idéal entre le personnel volontaire et le personnel professionnel?

D'autre part, *quid* de l'effectif? Connait-on les déficits les plus criants dans les zones? Quels sont les principaux obstacles au recrutement, outre le financement? Le statut est-il aussi une donnée à prendre en considération?

Une enquête a été menée en Flandre. Pourquoi uniquement en Flandre? Quelles en sont les conclusions?

Enfin, le centre de connaissance a été rapatrié vers le SPF Intérieur. Quelle en est l'évaluation? Permet-il d'améliorer l'efficacité des services de secours, et, si pas, quelles sont les évolutions nécessaires?

*Mme Ilse Heylen* souligne qu'en ce qui concerne les volontaires, plusieurs zones parviennent à mieux s'organiser que d'autres. Il n'existe aucune ligne directrice. L'engagement de volontaires se déroule autrement que

interventions naar de burger toe en veilige interventies naar de brandweer toe, kunnen worden gedaan. Op dit punt loopt er vandaag veel mank.

Er moet ook dringend aandacht worden besteed aan de kankerproblematiek bij de brandweer. Er loopt in dit verband een project van biomonitoring. Het is belangrijk te kunnen beschikken over cijfers omtrent de schadelijke stoffen waaraan brandweermannen en -vrouwen worden blootgesteld bij een interventie. Het welzijnsaspect is heel belangrijk.

Voorts pleit hij voor een goed management in de diverse zones. De zonecommandanten zijn wel bedreven in brand-technische aangelegenheden maar niet altijd in Management Skills.

*De heer Daniel Senesael (PS)* geeft aan dat het financieringsvraagstuk van cruciaal belang is; zo steeg in de hulpverleningszone *Wallonie picarde* de afgelopen vier jaar het voor de hulpverleningszone bestemde budget vanwege sommige landelijke gemeenten met factor drie. Die financiering is prioritair en noodzakelijk, maar tegelijk kunnen de gemeenten niet eindeloos financiële middelen verstrekken die het de hulpverleningszones mogelijk moeten maken de hun toegewezen taken te vervullen. Die financiering is onontbeerlijk voor de veiligheid van de burgers en die van de brandweelieden; tevens dient men over een preventieadviseur te beschikken, te voorzien in psychosociale begeleiding en op te treden tegen geweldplegingen tegen mensen van de brandweer. Al die taken moeten uitgevoerd worden.

Wat zou de ideale verhouding zijn tussen het aantal vrijwilligers en het aantal beroepskrachten?

Hoe staat het voorts met de personeelssterkte? Is bekend wat de meest nijpende tekorten in de hulpverleningszones zijn? Wat zijn, afgezien van de financiering, de belangrijkste belemmeringen inzake rekrutering? Is ook het statuut een in overweging te nemen aspect?

In Vlaanderen werd een bevraging verricht, maar waarom alleen in Vlaanderen? Hoe luiden de conclusies van die bevraging?

Tot slot werd het kenniscentrum opnieuw ondergebracht bij de FOD Binnenlandse Zaken. Hoe kan die overheveling worden ingeschat? Kunnen de hulpdiensten door die overheveling doeltreffender optreden en, zo niet, wat is er verder nodig?

*Mevrouw Ilse Heylen* merkt op dat een aantal zones zich beter met de vrijwilligers kunnen organiseren dan andere. Er is geen eenduidige lijn. Het engagement van vrijwilligers is anders dan van professionelen. Vroeger

l'engagement de professionnels. Le dévouement des volontaires envers l'organisation était beaucoup plus inconditionnel dans le passé. Il est souvent plus difficile pour les volontaires d'être disponibles en journée qu'en soirée. Il convient d'en tenir compte. Certaines zones composent mieux avec cette réalité que d'autres; tout dépend de leur localisation. L'oratrice estime qu'il faut en tenir compte dans l'analyse de risque, le plan pluriannuel et le plan de gestion du personnel. Elle est dès lors favorable à l'amélioration du dialogue social ainsi qu'à l'examen de ces questions au sein des organes de concertation.

L'intervenante déplore que son organisation ne dispose que de quelques données pour l'ensemble de la Flandre de l'étude réalisée de concert avec la *vzw BrandweerVereniging Vlaanderen* concernant les réalités vécues dans les différentes zones d'incendie et sur laquelle une commission d'accompagnement doit s'appuyer. Aux Pays-Bas, il existe une étude similaire dont la *vzw BrandweerVereniging Vlaanderen* s'est inspirée. Elle a appris que la fédération francophone des pompiers procédera au même exercice. En revanche, les zones d'incendie ont, quant à elles, reçu des données détaillées. Mme Heylen recommande que ce point soit discuté dans les organes de concertation au sein des zones.

En ce qui concerne le centre de connaissances, son organisation demande que ce centre exécute les missions qui lui sont confiées, ce qui n'est pas le cas actuellement, et ce, notamment en raison d'un manque de personnel. Il est important que le centre puisse distiller des moments d'apprentissage au départ d'interventions, telles que l'incident de Beringen au cours duquel deux pompiers ont perdu la vie. Pour l'instant, il s'agit d'un exercice difficile, dès lors qu'il existe pas mal de tensions entre un certain nombre de fédérations et d'organisations et le centre de connaissances. L'oratrice le déplore.

*M. Willy Van den Berge* ajoute que le rapport entre pompiers volontaires, d'une part, et pompiers professionnels, d'autre part, dépend de la localisation de la zone de secours. En Flandre occidentale, par exemple, tous les pompiers sont volontaires, si bien que le délai de départ en intervention est porté de deux à six minutes. Le coût est certes moins élevé, mais l'intervention est plus lente. Il serait souhaitable que la population soit informée de cette situation.

En ce qui concerne les effectifs, l'orateur serait satisfait si les dispositions de l'arrêté royal du 10 novembre 2012 déterminant les conditions minimales de l'aide adéquate la plus rapide et les moyens adéquats étaient remplies

zetter de vrijwilligers zich meer onvoorwaardelijker in voor de organisatie dan vandaag. Het is vaak moeilijker voor een vrijwilliger om zich in te zetten bij dag momenten dan bij avond momenten. Er moet hiermee rekening worden gehouden. De ene zone gaat hier beter mee om dan de andere; het is locatie gebonden. Die oefening moet volgens de spreekster deel uitmaken van de risicoanalyse, het meerjarenplan en het personeelsbeleidsplan. Zij is dan ook vragende partij om de sociale dialoog te verbeteren en om die zaken ook bespreekbaar te maken op overlegorganen.

De spreekster betreurt dat haar organisatie maar over enkele gegevens over heel Vlaanderen beschikt van de studie die in samenspraak met de BrandweerVereniging Vlaanderen vzw werd gevoerd naar wat leeft in de diverse brandweerzones en waar, vanuit een begeleidingscommissie, verder op moet worden gewerkt. In Nederland bestaat een gelijkaardige studie waarop de BrandweerVereniging Vlaanderen vzw zich heeft gebaseerd. Zij heeft vernomen dat de Franstalige federatie van de brandweer eenzelfde oefening zal doen. De brandweerzones hebben daarentegen wel gedetailleerde gegevens ontvangen. Mevrouw Heylen pleit ervoor om dit te bespreken in overlegorganen binnen de zones.

Inzake het kenniscentrum is haar organisatie vragende partij dat dit centrum het zijn toegewezen opdrachten uitvoert, wat vandaag niet het geval is. Dit laatste is onder meer te wijten aan een gebrek aan personeel. Het is belangrijk dat het kenniscentrum uit interventies, zoals uit het Beringen-incident waarbij twee brandweermannen het leven hebben gelaten, leermomenten kan distilleren. Dit is vooralsnog een moeilijke oefening omdat er soms nogal wat spanningen bestaan tussen een aantal federaties, organisaties en het kenniscentrum. De spreekster betreurt dit.

*De heer Willy Van Den Berge* vult aan dat de verhouding tussen vrijwilligers enerzijds en professionelen anderzijds bij de brandweer afhangt van de ligging van de hulpverleningszone. In West-Vlaanderen bijvoorbeeld wordt enkel met vrijwilligers gewerkt wat voor gevolg heeft dat de vertrektijd bij een interventie van twee naar zes minuten wordt gezet. De kostprijs is weliswaar minder maar de interventie is trager. Het ware dan ook raadzaam dat de bevolking hiervan in kennis wordt gesteld.

Wat de personeelsbezetting betreft, zou de spreker tevreden zijn mocht overal aan het koninklijk besluit van 10 november 2012 tot vaststelling van de minimale voorwaarden van de snelste adequate hulp en van de

partout. À cet égard, il y a également lieu de tenir compte du système d'équipes, des congés, des maladies, etc.

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* constate un manque criant de personnel. La question est de savoir qui doit supporter les coûts.

En ce qui concerne l'incendie à Beringen, le PVDA-PTB a l'impression que personne ne peut expliquer ce qui a précisément mal tourné. Les orateurs savent-ils dans combien d'incidents les choses ont failli mal tourner, et ce, en raison d'un manque de personnel?

*M. Willy Van Den Berge* souligne qu'une intervention sûre et de qualité ne peut pas être garantie lorsque les véhicules des services d'incendie quittent la caserne sans une équipe au complet conformément à l'arrêté royal précité du 10 novembre 2012. En pratique, les entraînements ont également lieu avec le nombre de personnes prévu par l'arrêté royal. Si une équipe part pour une intervention avec moins de pompiers, elle sera confrontée sur place à une situation précaire. En effet, si, en cas d'incendie, un habitant se trouve encore dans un bâtiment, les services d'incendie ne peuvent pas pénétrer dans ce bâtiment tant qu'ils ne sont pas au complet (trois pompiers à l'extérieur et trois à l'intérieur).

Les accidents qui ont failli se produire ne sont pas enregistrés bien que la loi sur le travail le prévoit pour chaque entreprise car on peut en tirer des leçons. Par ailleurs, aucun conseiller en prévention permanent de niveau 1 n'est disponible alors qu'en cas d'incendies importants, il s'indique que ce conseiller vienne sur place pour noter le déroulement de l'intervention afin de pouvoir en tirer des conclusions.

*Mme Ilse Heylen* répète que le centre de connaissances a notamment pour tâche d'examiner et d'évaluer les incidents afin d'en tirer des leçons. Une culture ouverte de l'apprentissage est importante en la matière.

*M. Jan Briers (CD&V)* estime que tout le monde est d'accord pour dire que les fusions étaient inévitables. Les objectifs sont nobles. Les villes et les communes ont fourni de gros efforts, conjointement avec les services d'incendie, dans cette perspective. L'intervenant demande si les problèmes ne se posent pas surtout dans les petites zones. Il estime en outre que la collaboration est insuffisante. Enfin, l'intervenant demande comment la présence de volontaires dans les services d'incendie pourra être assurée à l'avenir.

*Mme Ilse Heylen* répond qu'il est ressorti de l'étude relative aux services d'incendie que ni les volontaires,

adequate middelen, worden voldaan. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met het ploegensysteem, verloven, zieken en dergelijke.

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* stelt vast dat er een prangend personeelstekort is. De vraag is wie moet opdraaien voor het kostenplaatje.

Met betrekking tot het brandincident in Beringen heeft de PVDA-PTB de indruk dat nergens een antwoord kan worden gegeven op de vraag wat er nu juist fout is gelopen. Hebben de sprekers zicht op het aantal incidenten die net niet fout zijn gelopen en die te maken hebben met het personeelstekort?

*De heer Willy Van Den Berge* stipt aan dat met brandweerwagens die uit de kazerne vertrekken zonder overeenkomstig het voormelde koninklijk besluit van 10 november 2012 volledig bemand te zijn, geen kwaliteitsvolle en veilige interventie kan worden gegarandeerd. In de praktijk wordt ook volgens dit koninklijk besluit, met het daarin voorgeschreven aantal manschappen, getraind. Als voor een interventie met minder manschappen wordt uitgereden dan komt men ter plaatse voor een precare toestand te staan. Immers, als er bij een brand zich nog een bewoner in het gebouw bevindt dan mag de brandweer eigenlijk het gebouw niet betreden zolang ze niet in aantal zijn (drie buiten; drie binnen).

De bijna ongevallen worden niet geregistreerd terwijl de arbeidswet dit wel voor elk bedrijf voorschrijft, omdat hieruit kan worden geleerd. Voorts is er ook geen permanente preventieadviseur niveau 1 beschikbaar; terwijl het bij ernstige branden aangewezen is dat zij ter plaatse kunnen zijn om het verloop van de interventie op te lijsten teneinde conclusies te kunnen trekken.

*Mevrouw Ilse Heylen* herhaalt dat het kenniscentrum onder meer het onderzoek en de evaluatie van incidenten tot taak heeft teneinde daar leermomenten uit af te leiden. Een open leercultuur is in deze belangrijk.

*De heer Jan Briers (CD&V)* is van oordeel dat iedereen het over eens is dat de fusies onontbeerlijk waren. De doelstellingen ervan zijn nobel. De steden en de gemeenten hebben samen met de brandweer in dit kader grote inspanningen geleverd. De spreker vraagt of de problemen zich niet veelal in kleine zones stellen? Voorts meent hij dat er te weinig wordt samengewerkt. Tot slot vraagt de spreker op welke manier er over het voortbestaan van vrijwilligers in een brandweerkorps kan worden gewaakt?

*Mevrouw Ilse Heylen* antwoordt dat uit de brandweerstudie zowel bij de vrijwilligers als bij de professionelen



ni les professionnels n'ont été suffisamment associés à cette réforme. Toute réforme doit se dérouler de manière progressive et prévoir les mesures transitoires nécessaires. Il faut y associer les personnes concernées. En ce qui concerne les volontaires, il y a certes eu quelques tentatives pour souligner les côtés positifs du nouveau statut, mais la communication à ce sujet a été insuffisante. Il est également vrai qu'actuellement, les gens ne s'engagent pas de la même manière que dans le passé. Les services d'incendie doivent s'y adapter s'ils souhaitent continuer à faire appel à des volontaires. En outre, elle ne voit pas la valeur ajoutée du bureau des volontaires. Les initiatives précédentes relatives au congé éducatif n'ont rencontré aucun succès. Les tentatives en matière de modulation et de formation concernant les volontaires ne sont pas une mauvaise chose, mais elles n'ont pas été organisées au bon niveau. Quoi qu'il en soit, de nombreux efforts restent à fournir sur ce plan.

*M. Willy Van Den Berge* observe que les pompiers volontaires doivent faire face à des exigences toujours plus grandes en matière de formation et de disponibilité. Cependant, moins de disponibilité implique un besoin accru de volontaires. L'exigence de disponibilité est également fixée à un niveau élevé de manière à devoir dispenser le moins de formations possible. Par le passé, de nombreuses administrations communales accordaient également une bonne rémunération déguisée en ce sens que de nombreux volontaires travaillaient pour la commune, laquelle ne suspendait pas leur salaire pendant la durée de l'intervention, ce qui n'est plus possible maintenant. C'est pourquoi beaucoup ont jeté l'éponge. Les employeurs sont également moins flexibles aujourd'hui. Cependant, l'orateur croit toujours au déploiement de volontaires dans les services d'incendie, mais pas dans les grandes villes.

Il souligne qu'il y a des problèmes tant dans les petites que dans les grandes zones.

Il y a certes une coopération entre les zones, mais celle-ci ne conduit pas toujours à l'efficacité escomptée.

*M. Tim Vandenput (Open Vld)* attire l'attention sur le fait que les services d'incendie étaient autrefois une sorte de petite PME au sein d'une commune ou d'une ville, qui disposait d'une caserne. Le système a relativement bien fonctionné jusqu'au moment de la réforme. En tant que bourgmestre de Hoeilaart et faisant partie de la zone "Brabant flamand est", il a remarqué que la réforme a immédiatement entraîné des investissements dans les cadres supérieurs et moyens, mais que peu de choses ont été faites au niveau des pompiers de base. À l'époque, il a également soulevé cette question auprès de l'administration de la zone. Ce n'est toutefois pas anormal lors de réformes.

een gemis aan betrokkenheid bij de hervorming is gebleken. Hervormingen dienen geleidelijk te gebeuren; er moeten in de nodige overgangsmaatregelen worden voorzien; de mensen moeten erbij worden betrokken. Ten aanzien van de vrijwilligers zijn er een aantal pogingen geweest om te wijzen op de aantrekkelijkheden van het nieuwe statuut doch er werd te weinig over gecommuniceerd. Het is ook een feit dat mensen zich vandaag op een andere manier engageren dan vroeger. De brandweer moet zich daaraan aanpassen als zij beroep wil blijven doen op de vrijwilligers. Voorts ziet zij geen meerwaarde in het bureau van de vrijwilligers. De eerdere initiatieven met betrekking tot educatief verlof zijn geen succes gebleken. De pogingen inzake modulering en vorming ten aanzien van de vrijwilligers zijn geen slechte zaak doch werden op het verkeerde niveau georganiseerd. Er zijn in elk geval nog op dit vlak veel inspanningen te leveren.

*De heer Willy Van Den Berge* merkt op dat er van de vrijwilligers bij de brandweer inzake opleiding en beschikbaarheid alsmaar meer wordt gevergd. Een mindere beschikbaarheid impliceert evenwel een grotere nood aan vrijwilligers. De beschikbaarheidsvereiste wordt ook hoog gezet om zo weinig mogelijk opleidingen te moeten geven. Bij veel gemeentebesturen bestond er vroeger ook een verdoken goede verloning in de zin dat vele vrijwilligers tewerk werden gesteld bij de gemeente waar hun loon tijdens de interventie gewoon doorliep, wat nu niet meer mogelijk is. Derhalve hebben er velen de brui aan gegeven. Werkgevers zijn vandaag ook minder soepel. De spreker gelooft evenwel nog altijd in het inzetten van vrijwilligers bij de brandweer, evenwel niet in de grote steden.

Hij stipt aan dat er zich zowel in kleine als in grote zones problemen voordoen.

Er wordt over de zones heen samengewerkt. Dit leidt evenwel niet altijd tot de verwachte efficiëntie. *De heer*

*Tim Vandenput (Open Vld)* vestigt er de aandacht op dat vroeger de brandweer als het ware een kleine kmo was binnen een gemeente of stad dat over een kaserned beschikte. Dit werkte vrij vlot tot op het ogenblik van de hervorming. Als burgemeester van Hoeilaart en deel uitmakend van de zone Vlaams-Brabant Oost is het hem opgevallen dat er naar aanleiding van de hervorming onmiddellijk werd geïnvesteerd in de hogere en de middenkaders maar dat er weinig gebeurde op het niveau van de brandweerman of -vrouw. Hij heeft dat destijds ook aangekaart bij de administratie van de zone. Dit is evenwel bij hervormingen niet abnormaal.

Tout est aussi devenu plus cher. Selon les clés de répartition convenues, les grandes villes paient moins, tandis que les petites villes et communes paient de plus en plus. Il a également soulevé cet aspect auprès de l'administration.

Au même titre que d'autres services de sécurité comme la police et la défense, les services d'incendie sont sous-financés. Il y a trop peu de personnel et de ressources. L'intervenant estime que les autorités fédérales ne contribuent pas suffisamment à leur bon fonctionnement.

L'harmonisation des statuts se fait généralement sur la base du statut le plus avantageux ("*upsizing*"), ce qui coûte beaucoup plus cher sans pour autant apporter une amélioration du service presté. Il demande donc aux orateurs de préciser leur pensée lorsqu'ils parlent d'améliorer le statut des pompiers? S'agit-il d'une question de rémunération ou veulent-ils un meilleur service au contribuable qui paie les salaires?

*Mme Ilse Heylen* souligne qu'une harmonisation se fait plus souvent vers le bas que vers le haut. On a fait le choix d'une organisation professionnelle. L'offre de formation a été augmentée, ce qui entraîne évidemment un coût plus élevé.

Lorsque son organisation réclame un statut plus attractif, ce n'est pas qu'une question de rémunération. La demande porte sur un encadrement amélioré et stable, notamment en matière de bien-être, de lutte contre les agressions et de soutien des zones par le Centre fédéral de connaissances. Si l'on souhaite avoir certaines spécialisations dans l'organisation, les personnes concernées doivent être correctement rémunérées. Elle appelle donc les décideurs politiques à oser réviser le statut. Les volontaires et les professionnels sont prêts à s'engager dans une bonne organisation attractive qui prévoit un soutien nécessaire.

M. Jan Briers (CD&V) demande si les invités sont satisfaits du fonctionnement du centre de connaissances. Contribue-t-il à une meilleure intégration de la protection civile et des services d'incendie?

*Mme Ilse Heylen* estime que le centre de connaissances dispose du potentiel pour développer quelque chose de bien, mais qu'il y a un besoin de moyens et qu'il reste beaucoup à faire.

M. Tony Six profite de l'occasion pour attirer l'attention des membres de la commission sur le manque criant de personnel dans les services d'appels d'urgence 100, 101 et 102. En Brabant flamand, ce chiffre s'élève aujourd'hui à 50 %; à Bruxelles, à 40 %; en Flandre orientale et

Alles is ook duurder geworden. Volgens de overeengekomen verdeelsleutels betalen grote steden minder terwijl kleine steden en gemeenten steeds meer betalen. Ook dit aspect heeft hij bij de administratie aangekaart.

Net zoals andere veiligheidsdepartementen zoals politie en defensie is de brandweer onder gefinancierd. Er zijn te weinig mensen en middelen. De spreker is van oordeel dat de federale overheid te weinig bijdraagt tot de goede werking ervan.

Een gelijkmaking van de statuten is meestal komen tot het beste statuut ("*upsizing*") dat veel meer kost zonder dat hiertegenover een betere dienstverlening staat. Hij vraagt de sprekers dan ook te verduidelijken wat ze bedoelen als zij het hebben over de verbetering van het statuut van de brandweer? Is dit naar verloning toe of viseren zij een betere dienstverlening naar de belastingbetaler die de lonen betaalt?

*Mevrouw Ilse Heylen* stipt aan dat bij een gelijkmaking er eerder een "*downsizing*" dan een "*upsizing*" gebeurt. De keuze werd gemaakt voor een professionele organisatie. Het pakket opleidingen werd vergroot wat uiteraard een hogere kost met zich meebrengt.

Wanneer haar organisatie een aantrekkelijker statuut vraagt, dan gaat het over veel meer dan alleen maar verloning. Het is een vraag naar een betere en stabiele omkadering zoals de welzijnsomkadering, de aanpak van agressie en een goede ondersteuning van de zones door het federaal kenniscentrum. Als men in de organisatie bepaalde specialisaties wenst dan dienen de betrokkenen hiervoor correct te worden verloned. Zij roept de beleidsmakers derhalve op om te durven het statuut te herzien. De vrijwilligers en de professionelen zijn bereid zich te engageren in een goede en aantrekkelijke organisatie die nodige ondersteuning voorziet.

*De heer Jan Briers (CD&V)* vraagt of de genodigden tevreden zijn over de werking van het kenniscentrum? Werkt het mee aan een betere integratie van de civiele bescherming en de brandweer?

*Mevrouw Ilse Heylen* meent dat er vanuit het kenniscentrum het potentieel aanwezig is om iets goed uit te bouwen maar dat middelen nodig zijn en er nog veel werk voor de boeg is.

*De heer Tony Six* maakt van de gelegenheid gebruik om de aandacht van de commissieleden te vestigen op het prangend personeelstekort bij de noodcentrales 100, 101 en 112. In Vlaams-Brabant loopt dit cijfer inmiddels op tot 50 %; in Brussel tot 40 %; in Oost-Vlaanderen en

occidentale, à 36 %. Il est urgent de trouver une solution en la matière.

*M. Tim Vandenput (Open Vld)* demande si la pénurie est due à un manque de recrutement, à un manque de main-d'œuvre sur le marché ou à un manque de moyens.

*M. Tony Six* répond qu'il s'agit d'une combinaison de tous ces éléments. L'absence de nouveaux effectifs a pour conséquence de faire également augmenter la pression que subissent les personnes qui travaillent dans les services d'appels d'urgence, si bien que les absences pour cause de maladie sont plus nombreuses. Il s'agit d'un cercle vicieux qu'il faut briser.

### III. — AUDITION DU 15 OCTOBRE 2019

#### A. Exposés introductifs

##### 1. *Exposé introductif de M. Geert Ollevier, président de la Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers*

*M. Geert Ollevier* souhaite remercier la commission pour son invitation. Il est heureux que la commission souhaite prendre connaissance du point de vue des volontaires au cours de cette évaluation.

La *Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers (VVB)* existe depuis 2014. La VVB est un groupement général d'intérêts créé en 2014 parce que, dans la réforme, il n'a que peu, voire pas, été tenu compte des aspirations des volontaires. La VVB était, en 2014, une association de fait, et elle est aujourd'hui devenue une véritable ASBL dont un tiers des volontaires flamands sont membres. Sa gestion est assurée par 21 pompiers et/ou ambulanciers volontaires qui défendent de manière désintéressée les intérêts de leurs collègues pompiers volontaires. Depuis près de trois ans, la VVB fait partie, en tant qu'expert, de la commission d'accompagnement de la réforme de la sécurité civile.

L'orateur approfondit certains problèmes posés par la réforme.

##### 1.1. *Organisation et gestion*

Le management n'est pas adapté aux besoins des volontaires. Pour être de bonne qualité et conforme à la modernité, le management des volontaires devrait s'axer sur la proximité, l'individu, l'écoute, la souplesse et l'inventivité, l'information et la communication, l'engagement envers le personnel et la prise en compte de la

in West-Vlaanderen tot 36 %. Er moet hier dringend een oplossing voor worden gevonden.

*De heer Tim Vandenput (Open Vld)* wenst te vernemen of het tekort te wijten is aan een tekort aan instroom, een gebrek aan arbeidskrachten op de markt of een gebrek aan middelen.

*De heer Tony Six* antwoordt dat het een combinatie van al die elementen is. Het niet vinden van nieuwe arbeidskrachten heeft ook tot gevolg dat de personen die de noodcentrales bemannen nog meer onder druk komen te staan en er derhalve meer afwezigheden wegens ziekte zijn. Het is een vicieuze cirkel waaraan een halt moet worden toegeroepen.

### III. — HOORZITTING VAN 15 OKTOBER 2019

#### A. Inleidende uiteenzettingen

##### 1. *Inleidende uiteenzetting door de heer Geert Ollevier, voorzitter van de Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers*

*De heer Geert Ollevier* wenst de commissie te bedanken voor de uitnodiging. Hij is blij dat de commissie kennis wenst te nemen van het standpunt van de vrijwilligers tijdens deze evaluatie.

De Vereniging van Vlaamse brandweervrijwilligers (VVB) bestaat sinds 2014. De VVB is een algemene belangenvereniging die opgericht werd in 2014. Dit omdat er in de hervorming weinig tot geen rekening werd gehouden met de verzuchtingen van de vrijwilligers. De VVB was in de 2014 een feitelijke vereniging die ondertussen uitgegroeid is tot een heuse vzw waarvan een derde van de vrijwilligers in Vlaanderen lid is. Het bestuur is in handen van 21 vrijwillige brandweelrui en/of ambulanciers, die onbaatzuchtig opkomen voor de belangen van hun collega's brandweervrijwilligers. De VVB maakt als expert een drietal jaren deel uit van de begeleidingscommissie van de hervorming van de civiele veiligheid.

De spreker gaat in op een aantal pijnpunten van de hervorming.

##### 1.1. *Organisatie en management*

Het management is niet afgestemd op vrijwilligers. Kwaliteitsvol en modern vrijwilligersmanagement is gericht op nabijheid, het individu, luisterbereidheid, soepelheid en vindbaarheid, informeren en communiceren, geëngageerdheid naar het personeel en rekening houden met de eigenheid en beperkingen van de vrijwilligers.

spécificité et des limitations des volontaires. Le modèle actuel en est loin. Dans le cadre actuel, le volontaire doit s'inscrire au maximum dans l'organisation et obéir sans avoir son mot à dire.

M. Ollevier souligne que les volontaires n'ont pas les mêmes besoins et les mêmes intérêts que les pompiers professionnels. Pour le personnel professionnel, le salaire et le régime des congés sont plus importants que pour les volontaires. Le volontaire attache plus d'importance à l'accessibilité de la caserne, au nombre d'interventions, au matériel, etc. Il est dès lors difficile pour les syndicats professionnels de défendre les volontaires. De nombreux volontaires se plaignent du manque de respect pour leur engagement à l'égard de la société.

L'orateur constate que l'ancrage local a disparu. La distance est trop grande entre les volontaires, la direction du corps et le conseil de zone. Avant la réforme, les volontaires avaient un contact quasi quotidien avec le chef de poste. Les volontaires sont peu associés à l'organisation, ne bénéficient pas de possibilités d'épanouissement personnel ni d'un cadre sécurisant, et souffrent en outre d'une perte de sentiment d'identité. Cela nuit à la cohésion.

Avec l'organisation en zones, on a adopté un modèle postindustriel: on opère à une trop grande échelle. La direction du corps est autoritaire; il n'y a pas de droit à la participation; et les dirigeants ont généralement peu de compétences managériales. La direction est plutôt axée sur le volet opérationnel.

Depuis la réforme, de nombreux volontaires ont démissionné. Il n'y a pas suffisamment de nouveaux volontaires, ce qui augmente la pression sur ceux qui restent. En raison de la pression croissante sur les volontaires, les départs s'accroissent, engendrant un cercle vicieux. À cela s'ajoute le vieillissement de la société qui mènera, à terme, à une rotation encore plus rapide des effectifs, le tout entraînant la fermeture de davantage de postes d'incendie faute de personnel.

Au niveau politique, les bourgmestres ne s'intéressent pas suffisamment aux services d'incendie. Un déficit politique est observé car seuls les bourgmestres siègent au conseil, sans contrôle du conseil communal.

Pour retrouver une gestion de qualité axée sur les volontaires, la VVB s'est fortement investie afin de contraindre légalement les zones à créer un "bureau zonal des volontaires" dans le but d'éveiller l'intérêt de candidats pompiers volontaires, de les informer, de les accompagner et de les conseiller. Le bureau zonal peut soutenir les initiatives de recrutement zonales, familiariser

Dit staat in schril contrast met het huidige model waarbij de vrijwilliger zich maximaal moet inschrijven in de organisatie en moet gehoorzamen zonder inspraak.

De heer Ollevier benadrukt dat vrijwilligers andere noden, belangen en interesses hebben dan beroepsbrandweerder. Voor beroepspersoneel is het loon en de verlofregeling belangrijker dan voor een vrijwilliger. Een vrijwilliger hecht meer belang aan de bereikbaarheid van de kazerne, het aantal interventies, het materieel enz ... Het is dan ook moeilijk voor de professionele vakbonden de vrijwilligers te vertegenwoordigen. Veel vrijwilligers klagen het gebrek aan respect voor hun maatschappelijk engagement aan.

De spreker stelt vast dat de lokale verankering verloren gegaan is. Er is een te grote afstand tussen vrijwilligers, korpsleiding en zoneraad. Voor de hervorming hadden de vrijwilligers vrijwel dagelijks contact met hun post-overste. Er is weinig betrokkenheid in de organisatie, geen mogelijkheid tot zelfontplooiing voor de vrijwilligers, geen geborgenheid en verlies van identiteitsgevoel. Hierdoor verdwijnt de samenhang.

Met de organisatie in zones is men beland in een postindustriële model, dit wil zeggen dat men opereert op een te grote schaal. De korpsleiding is autoritair, inspraak ontbreekt en de leiding heeft meestal weinig management competenties. Zij is eerder operationeel gericht.

Sinds de hervorming kent men een uitstroom van vrijwilligers. Er is te weinig instroom van nieuwe vrijwilligers waardoor de druk op overblijvende vrijwilligers toeneemt. Door de toenemende druk op vrijwilligers versnelt de uitstroom verder waardoor men in een vicieuze cirkel is terecht gekomen. Er is ook nog de vergrijzing van de maatschappij die op termijn tot nog een snellere uitstroom van vrijwilligers zal leiden waardoor er nog meer brandweerposten zullen sluiten wegens personeelsgebrek.

Op beleidsniveau is er onvoldoende betrokkenheid van de burgemeesters bij de brandweer. Er is een politiek deficit omdat enkel burgemeesters in de raad zetelen, zonder controle van de gemeenteraad.

Om terug tot een kwaliteitsvol en vrijwilligersgericht management te komen, heeft VVB dan ook zwaar ingezet om de zones wettelijk te verplichten om "een zonaal bureau van vrijwilligers" op te richten om kandidaat brandweervrijwilligers aan te trekken, te informeren, te begeleiden en te adviseren. Een zonaal bureau kan zonale rekruteringsinitiatieven ondersteunen, de vrijwillige

les membres du personnel volontaires opérationnels avec l'organisation zonale et les fidéliser à cette organisation.

### 1.2. Aide rapide et adéquate (ARA)

En Flandre, en cas d'incendie, les pompiers arrivent sur place après dix minutes environ selon les statistiques du SPF Intérieur. Il y a quelques années, ils arrivaient une demi-minute plus vite. Mais ce sont surtout les grandes différences régionales qui sont frappantes: le corps le plus rapide est celui d'Anvers, qui arrive en 7 minutes tandis qu'à la campagne, le déplacement peut prendre plus de 12 minutes.

Le service au citoyen se détériore à cause du départ de volontaires, de la mauvaise accessibilité des postes en raison d'embarras de circulation et de l'application correcte du temps de travail pour le personnel professionnel. Durant la période dévolue à la formation, le personnel n'est pas disponible pour les interventions. La présence de volontaires est également insuffisante pendant les heures de bureau. Il en résulte que les équipes partent en général à quatre, ce qui met la sécurité du personnel en danger ou on ferme partiellement des postes (surtout en journée), ce qui allonge la durée des déplacements. Le personnel et les citoyens sont victimes de la mauvaise qualité du service.

Le seul moyen de remédier à cette situation est d'engager du personnel supplémentaire. Cela déplaît aux bourgmestres car les coûts augmentent alors que le service reste identique. D'autres problèmes sont le sous-financement de l'Aide médicale urgente et l'augmentation des charges zonales. Les conséquences sont connues: soit le coût des interventions est répercuté sur le citoyen, soit certains services en pâtissent. Des casernes ferment ou fusionnent. Les citoyens, les bourgmestres et le personnel sont de plus en plus mécontents. Cela risque d'entraîner une dislocation des zones. En Wallonie, des procédures judiciaires ont déjà été entamées à propos du paiement des dotations du niveau fédéral. L'orateur constate que la réforme risque d'échouer.

### 1.3. Les volontaires

Quel est le problème des volontaires? Ils sont démotivés car ils n'ont pas suffisamment leur mot à dire et ne sont pas suffisamment impliqués. C'est une cause d'attrition. L'orateur espère que les bureaux de volontaires zonaux pourront y remédier. Il existe aussi de nombreux obstacles qui effraient les volontaires. L'orateur évoque par exemple le certificat d'aptitude fédéral (CAF), les tests EMPP, la formation trop lourde, l'attente trop longue avant le déploiement, le décalage entre la formation/les exercices et le déploiement, ce qui amoindrit l'expérience.

operationele personeelsleden vertrouwd maken met én binden aan de zonale organisatie.

### 1.2. Snelle adequate hulpverlening (SAH)

De brandweer is in Vlaanderen na zo'n tien minuten op de plaats van een brand. Dat blijkt uit statistieken van de FODB Binnenlandse Zaken. Enkele jaren geleden was dat een halve minuut sneller. Maar vooral de grote regionale verschillen vallen op: het snelste korps is dat van Antwerpen, dat er 7 minuten over doet. Op het plateland loopt dat op tot meer dan 12 minuten.

De dienstverlening naar de burger gaat achteruit omwille van de uitstroom van vrijwilligers, de bereikbaarheid van de posten door verkeersdrukte en de correcte toepassing van de arbeidstijd voor het beroepspersoneel. Tijdens de opleidingstijd is het personeel niet beschikbaar voor interventies. Er is ook nog de onvoldoende bezetting van vrijwilligers tijdens de kantooruren. Het gevolg is dat de ploegen standaard uitrukken met vier man, waardoor de veiligheid van het personeel in het gedrang komt of men gaat posten gedeeltelijk sluiten (vooral gedurende de dag) waardoor aanrijtijden verlengen. Personeel en burger boeten in op de kwaliteit van de hulpverlening.

Dit valt enkel te verhelpen door bijkomend personeel aan te werven. Dit leidt tot onvrede bij de burgemeesters omdat de kostprijs stijgt terwijl de dienstverlening het zelfde blijft. Daarbij komen nog de onderfinanciering van de Dringende Medische Hulpverlening en oplopende kosten van de zonale overhead. De gevolgen zijn gekend. Ofwel worden de kosten van de interventies verhaald op de burger, ofwel wordt bepaalde dienstverlening afgestoten. Kazernes sluiten of fusioneren. Het ongenoegen van de burgers, burgemeesters en personeel groeit. Het risico bestaat dat daardoor zones uit elkaar vallen. In Wallonië zijn er al gerechtelijke procedures opgestart in verband met de betaling van de dotaties van het federaal niveau. De spreker stelt vast dat de hervorming dreigt te mislukken.

### 1.3. De vrijwilligers

Wat loopt er mis bij de vrijwilligers? Er treedt demotivatie op wegens onvoldoende inspraak en betrokkenheid. Dit leidt tot uitstroom. De spreker hoopt dat de zonale bureaus van vrijwilligers hier iets aan veranderen. Er zijn ook heel wat drempels die vrijwilligers afschrikken. De spreker denkt hierbij aan het Federaal Geschiktheids Attest (FGA), de PPMO-testen, de te zware opleiding, het te lang wachten op inzetbaarheid, de wanverhouding tussen opleiding en oefening versus inzetbaarheid waardoor er een ervaringsverdunning komt.

L'organisation autoritaire et pyramidale est en porte-à-faux avec les attentes des volontaires épisodiques. L'orateur distingue deux types de volontaires. Il y a, d'une part, des volontaires traditionnels qui s'engagent pour une longue durée et sont plutôt dociles. Ce type de volontaires est en train de disparaître. Le nouveau volontaire est épisodique. Il fournit des efforts de courte durée et bien délimités. Il exige d'avoir son mot à dire et recherche l'épanouissement personnel. Le volontaire épisodique s'intègre bien dans une organisation qui fait appel à des volontaires aux moments de pointe.

L'administration zonale est ouverte durant les heures de bureau et n'est donc généralement pas accessible aux volontaires qui ont un emploi. L'administration est en outre décentralisée dans la zone et est donc difficile d'accès. L'ensemble de l'organisation est plus axé sur les pompiers professionnels que sur les volontaires. Étant donné que la nature de l'engagement des volontaires a changé, l'engagement désintéressé du volontaire a plutôt fait place à un second emploi. S'y ajoutent les sanctions disciplinaires, le nombre trop important de tâches imposées, l'absence de participation, le manque d'écoute, le manque de nuances et l'aliénation. Tous ces points démotivent les volontaires. L'orateur craint que l'on soit confronté à un manque de volontaires. Il cite l'exemple des Pays-Bas, où l'on trouve régulièrement dans la presse des articles faisant état d'un manque de pompiers volontaires.

La BVV a réalisé, en collaboration avec l'Université d'Anvers, une enquête indiquant que 87 % des volontaires estiment qu'il devient de plus en plus difficile de recruter de nouveaux volontaires. Seuls 36 % des volontaires estiment que la zone de secours offre des conditions de travail attrayantes. Et 30 % à peine sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle la zone de secours soutient suffisamment les volontaires.

#### 1.4. Formation

Les volontaires estiment que la formation est trop lourde. La formation de stagiaire compte pas moins de 264 heures. Les écoles du feu ne s'adressent pas aux volontaires. Les formations sont dispensées à des moments où les volontaires ne sont pas libres. Il n'y a pas de formations pendant les vacances, ni le dimanche. On n'utilise pas suffisamment l'*e-learning*. En raison de la centralisation de la formation, les volontaires doivent se déplacer trop souvent.

Depuis que le niveau des formations des sous-officiers et des officiers a été relevé, certains volontaires démissionnent. Seuls les pompiers professionnels suivent encore les formations supérieures. Il n'y a donc

De autoritaire, pyramidale organisatie staat haaks op de episodische vrijwilliger. De spreker onderscheidt twee types vrijwilliger. Er is enerzijds de traditionele vrijwilliger die een langdurig engagement aangaat en eerder volgzaam is. Dit type verdwijnt. De nieuwe vrijwilliger is een episodische vrijwilliger. Dit type vrijwilliger doet korte afgebakende inspanningen. Hij eist inspraak en is op zoek naar zelfontplooiing. De episodische vrijwilliger sluit goed aan bij een organisatie die op piekmomenten beroep doet op vrijwilligers.

De zonale administratie is open tijdens de kantooruren en is dus meestal niet bereikbaar voor de werkende vrijwilligers. De administratie is bovendien gecentraliseerd in de zone en dus moeilijker bereikbaar. De hele organisatie is meer gericht op beroepsbrandweelrui dan op vrijwilligers. Het karakter van de inzet van de vrijwilligers is veranderd waardoor de onbaatzuchtige inzet van de vrijwilliger meer een tweede werk wordt. Tel daarbij nog tuchtstraffen, te veel opgelegde taken, gebrek aan inspraak, geen luisterbereidheid, te weinig nuancering en vervreemding. Al deze facetten leiden tot een demotivatie bij de vrijwilligers. De spreker vreest dat men zal geconfronteerd worden met een tekort aan vrijwilligers. Hij verwijst naar Nederland waar in de pers regelmatig artikels verschijnen waarin gewag wordt gemaakt van een tekort aan vrijwillige brandweelrui.

De BVV heeft in samenwerking met de Universiteit Antwerpen een bevraging gehouden. 87 % van de vrijwilligers is van oordeel dat het steeds lastiger wordt nieuwe vrijwilligers te werven. Slechts 36 % van de vrijwilligers meent dat de hulpverleningszone aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden biedt. En amper 30 % van de vrijwilligers beaamt de stelling dat de hulpverleningszone de vrijwilligers voldoende ondersteunt.

#### 1.4. Opleiding

De vrijwilligers ervaren de opleiding als te zwaar. De opleiding voor stagiair telt niet minder dan 264 uur. De brandweerscholen zijn niet gericht op vrijwilligers. Opleidingen worden gegeven wanneer de vrijwilligers niet vrij zijn. Er zijn geen opleidingen in vakanties en op zondagen. Er wordt te weinig gebruik gemaakt van *e-learning*. Er zijn te veel verplaatsingen voor de vrijwilligers door de gecentraliseerde opleiding.

Omdat het niveau van de opleidingen verhoogd wordt voor onderofficieren en officieren, haken vrijwilligers af. Enkel beroepsbrandweelrui volgen nog hogere opleidingen. Daardoor komt er een tekort aan

pas suffisamment de volontaires en formation, ce qui a pour conséquence que les formations sont encore plus axées sur les pompiers professionnels.

### 1.5. Conclusion

L'orateur estime que les principes de la commission Paulus devraient être actualisés. Il rappelle que l'échelle est trop grande. La réforme n'a pas donné lieu à une amélioration de l'efficacité et les secours devant être rapides et efficaces ne sont ni rapides, ni efficaces. Il ne faut pas viser un agrandissement, mais bien un approfondissement d'échelle. L'orateur plaide en faveur de zones plus petites regroupant quatre à cinq communes du même type. Dans les zones plus petites, il est possible de faire du travail sur mesure. L'implication des volontaires se renforce, de même que l'ancrage local. Il faut déterminer si une collaboration est possible avec les zones de police, ce qui se traduirait par des charges uniques (moindres): un seul conseil de sécurité dans lequel policiers et sapeurs-pompiers siègeraient conjointement et où les conseillers et les bourgmestres seraient représentés. Le fonctionnement serait alors intégré. Tout ce qui relève du travail sur mesure de masse, comme l'administration et les services d'appui, peut en effet être centralisé à un niveau supérieur.

M. Ollevier clôture en rappelant qu'il est primordial de miser d'abord sur l'approfondissement d'échelle. À défaut, il faudra miser intégralement sur une politique de volontariat dépendant des bureaux zonaux et soutenue par tous les niveaux de pouvoir. Ce sont les volontaires qui garantissent un filet de secours dense au citoyen dans un délai et à un prix acceptables. Pour cela, ils sont soutenus par les collègues professionnels et les collaborateurs administratifs.

### **2. Exposé introductif de M. Quentin Grégoire, major, commandant de la zone de secours Vesdre Hoëgne et Plateau, président de la Fédération royale des Sapeurs-pompiers francophones et germanophones**

*Monsieur Quentin Grégoire* rappelle les objectifs de la commission Paulus. La réforme de la sécurité civile (services d'incendie et protection civile) vise trois objectifs majeurs:

- une organisation optimale des secours à la population;
- l'amélioration de la sécurité des citoyens et des secouristes;

vrijwilligers in de leiding. Met als gevolg dat de leiding van de hulpverleningszones nog meer gericht wordt op beroepsbrandweerlui.

### 1.5. Besluit

De spreker meent dat de uitgangspunten van de commissie Paulus aan herziening toe zijn. Hij herhaalt dat de schaal te groot is. De hervorming heeft niet geleid tot verhoogde efficiëntie en de snelle adequate hulpverlening is noch snel, noch adequaat. Er moet niet gewerkt worden aan schaalvergroting maar aan schaalverdieping. De spreker pleit voor kleinere zones, bestaande uit vier tot vijf gemeenten van dezelfde typologie. In kleinere zones is meer maatwerk mogelijk. De betrokkenheid van vrijwilligers vergroot, er is meer lokale verankering. Er moet gekeken worden of er samenwerking mogelijk is met de politiezones waardoor er één (kleinere) overhead is, met één veiligheidsraad waarin politie en brandweer samenzitten en waarin raadleden en burgemeesters vertegenwoordigd zijn. Dit leidt tot een geïntegreerde werking. Alles wat massa maatwerk is, zoals administratie en ondersteunende diensten, kan op een hoger niveau gecentraliseerd worden.

De heer Ollevier rond af. Het is van belang in te zetten op schaalverdieping in plaats van op schaalvergroting. Indien dit niet gebeurt, dan moet er integraal ingezet worden op een vrijwilligersbeleid dat gedragen wordt vanuit de zonale bureaus en dat ondersteund wordt door alle beleidsniveaus. Het zijn de vrijwilligers die de burger een fijnmazig net van hulpverlening garanderen en dit binnen een aanvaardbare tijd en tegen een aanvaardbare prijs. Ze worden daarbij ondersteund door de beroepscollega's en de administratieve medewerkers.

### **2. Inleidende uiteenzetting van de heer Quentin Grégoire, major, commandant van de hulpverleningszone Vesdre – Hoëgne & Plateau, voorzitter van de Fédération royale des Sapeurs-pompiers francophones et germanophones**

*De heer Quentin Grégoire* wijst op de doelstellingen van de commissie-Paulus. De hervorming van de Algemene Directie Civiele Veiligheid (brandweer en civiele bescherming) beoogt drie belangrijke doelstellingen:

- een optimale organisatie van de hulpverlening aan de bevolking;
- meer veiligheid voor de burgers en de hulpverleners;

— la professionnalisation du cadre de travail des membres des services de secours au niveau de la formation, du matériel, des procédures opérationnelles standardisées, du statut uniforme des professionnels et volontaires des services d'incendie, etc.

Les principes de base utilisés pour l'élaboration de la réforme de la sécurité civile sont les suivants:

— une méthode de travail uniforme, où tous les services d'incendie (zones de secours) interviennent de manière identique, efficace et sécurisée;

— une collaboration approfondie et une répartition plus efficace des tâches entre les zones de secours, et entre les zones et les unités de la protection civile;

— l'innovation et la recherche des meilleurs moyens, formations, procédures et réglementations et la possibilité d'échanger les meilleures pratiques;

— une uniformisation et revalorisation du statut administratif et pécuniaire des pompiers professionnels et volontaires;

— des économies d'échelle, débouchant sur une affectation budgétaire plus efficace.

### 2.1. Représentativité

L'orateur parle en tant que président de la Fédération royale des pompiers francophones et germanophones mais également en tant que commandant de zone. Les deux fédérations francophones et néerlandophones sont officiellement reconnues. En cours de route sont venues s'ajouter les fédérations des volontaires et les syndicats. Depuis 2 autres associations, *Netwerk Brandweer* et les commandant de zones FR, ont été créées. Ces deux organes connaissent les problèmes liés au financement et à l'aspect politique. L'orateur a l'impression que le ministre a voulu diviser pour mieux régner en créant des groupes différents. Des réunions avec tous les groupes ensemble étaient rares. C'est pourquoi l'orateur propose d'intégrer officiellement *Netwerk Brandweer* et *Rezonwal* comme organes officiels.

### 2.2. Limites du volontariat

En Belgique, il y a 12 000 pompiers volontaires et 5 000 pompiers professionnels. La société évolue partout en Europe. Avant, le volontaire vivait pour le métier de pompier. Maintenant, chaque citoyen a des

— een professionelere werkomgeving voor de leden van de hulpverleningsdiensten op het vlak van de opleiding, het materieel, de gestandaardiseerde operationele procedures, het eenvormig statuut van de vrijwillige en beroepsbrandweerlieden enzovoort.

Bij de uitwerking van de hervorming van de organisatie van de civiele veiligheid worden de volgende basisprincipes gehanteerd:

— een eenvormige werkwijze, waarbij de interventies van alle brandweerkorpsen (hulpverleningszones) op eenzelfde efficiënte en veilige manier verlopen;

— een doorgedreven samenwerking en een efficiëntere taakverdeling tussen de hulpverleningszones onderling, alsook tussen de zones en de eenheden van de Civiele Bescherming;

— innovatie en streven naar de beste middelen, opleidingen, procedures en regelgeving, alsook de mogelijkheid om *best practices* uit te wisselen;

— de uniformering en herwaardering van het administratief en geldelijk statuut van de vrijwillige en beroepsbrandweerlieden;

— schaalvergroting, wat moet leiden tot een efficiëntere besteding van het budget.

### 2.1. Representativiteit

De spreker wijst erop dat hij niet alleen spreekt als voorzitter van de *Fédération royale des pompiers francophones et germanophones*, maar ook als zonecommandant. Zowel de Franstalige als de Nederlandstalige federatie zijn officieel erkend. Gaandeweg kwamen daar ook de vrijwilligersfederaties en de vakbonden bij. Inmiddels werden nog twee andere verenigingen opgericht, *Netwerk Brandweer* en *Rezonwal*. Beide verenigingen hebben te maken met problemen in verband met de financiering en het politieke aspect. De spreker heeft de indruk dat de minister met de oprichting van de verschillende groepen een verdeel-en-heers-beleid heeft willen voeren. Vergaderingen met alle groepen samen waren een zeldzaamheid. Daarom stelt de spreker voor *Netwerk Brandweer* en *Rezonwal* als officiële organisaties in de bestaande structuur op te nemen.

### 2.2. Grenzen van het vrijwilligerswerk

België telt 12 000 vrijwillige en 5 000 beroepsbrandweerlieden. In heel Europa is de samenleving aan het evolueren. Vroeger leefde de vrijwilliger voor het vak van brandweerman. Thans is elke burger beroepsmatig



activités professionnelles, familiales, et les pompiers sont en bas de la liste des priorités. L'arrêt Matzak considère qu'un pompier volontaire qui est disponible à domicile doit être payé comme s'il était en caserne. C'est la fin du service de secours au niveau européen. Ce n'est pas réaliste par rapport à la réalité du terrain. Aujourd'hui, quelle zone peut garantir des pompiers en suffisance pour aller éteindre un incendie? On doit donc garder des volontaires. Mais la proportion de professionnels/volontaires est clairement disproportionnée.

On ne critique pas le fait que la formation soit améliorée. Un pompier doit être formé parce que avant, les citoyens adoraient les pompiers. Maintenant ce n'est plus le cas. Le citoyen attend un service professionnel de la part de la zone de secours. Il faut absolument trouver une solution pour permettre aux volontaires de se former sans empiéter sur leurs temps de loisirs. D'énormes difficultés s'annoncent à terme par rapport au cadre moyen. La réforme a été réalisée avec un intérêt particulier pour les sous-officiers (sergent, adjudant). Prenons l'exemple de l'autopompe. L'autopompe est le camion de base avec six pompiers, qui amène de l'eau et des tuyaux. Si le sous-officier n'est pas dans le camion, le camion ne peut pas partir. Concrètement, on a les sous-officiers volontaires mais à l'avenir un pompier volontaire qui veut passer les épreuves pour devenir sergent, va devoir aller se former en soirée ou en week-end pendant plusieurs centaines d'heures. Le sous-officier doit évaluer et former son personnel, suivre des formations, effectuer des tâches administratives et peut-être partir en intervention, s'il a le temps. Cela va clairement entraîner des difficultés. On peut faire appel aux sous-officiers professionnels mais pour le volontaire, il n'y aura plus aucune possibilité de promotion.

### 2.3. *Manque d'organisation supra-zonale*

Il n'y a pas d'intermédiaire entre les zones de secours et le SPF Intérieur. Il faudrait un organe entre le SPF Intérieur et les zones de secours qui permet de faire remonter les difficultés, de préparer des textes au niveau du fédéral et de faire le lien entre les deux. Cet intermédiaire est aussi un lien entre les écoles de formation et les zones de secours (comparable avec la commission permanente de la police locale).

### 2.4. *Simplification administrative*

La réforme a été faite en l'absence de concertation avec les acteurs de terrain. Il existe une commission de suivi de la réforme, mais il n'y pas d'accompagnement ou une organisation qui permet d'agir et non pas de

aan de slag en heeft hij gezinsverplichtingen; bij de brandweer werken, staat onderaan de prioriteitenlijst. Volgens het arrest-Matzak moet een vrijwillige brandweerman die thuis beschikbaar is, worden betaald alsof hij zich in de kaserne bevindt. Dat betekent het einde van de hulpverleningsdienst op Europees niveau en is in de praktijk niet realistisch. Welke zone kan thans nog garanderen dat voldoende brandweerlieden beschikbaar zijn om een brand te gaan blussen? Er moet dus nog steeds een beroep worden gedaan op vrijwilligers. De verhouding professionele/vrijwillige brandweerlieden is echter duidelijk onevenredig.

Er is geen kritiek op de verbetering van de opleiding. Een lid van de brandweer moet opgeleid zijn, want het ontzag dat die functie vroeger uitlokte, is er niet meer. De burger verwacht van de hulpverleningszone een professionele dienstverlening. Er moet absoluut een oplossing worden uitgewerkt die de vrijwilligers in de mogelijkheid stelt een opleiding te volgen zonder dat dit ten koste gaat van hun vrije tijd. Voor het middenkader worden op termijn grote problemen verwacht. De hervorming werd doorgevoerd met bijzondere aandacht voor de onderofficieren (sergeant, adjudant). Laten we de autopomp als voorbeeld nemen. De autopomp is het basisvoertuig met zes brandweerlieden om water en slangen ter plaatse te brengen. Zonder onderofficier mag het voertuig niet vertrekken. *In concreto* zijn er vrijwillige onderofficieren, maar een vrijwillig brandweerlid dat de proeven wil afleggen om sergeant te worden, zal 's avonds of in het weekend honderden uren opleiding moeten volgen. De onderofficier moet zijn personeel evalueren en opleiden, zelf opleidingen volgen, administratieve taken verrichten en soms interventies uitvoeren, als daar tijd voor is. Dat zal duidelijk problemen veroorzaken. Er kan een beroep worden gedaan op beroepsonderofficieren, maar het vrijwillige brandweerlid kan dan niet meer promoveren.

### 2.3. *Gebrek aan suprazonale organisatie*

Tussen de hulpverleningszones en de FOD Binnenlandse Zaken is geen tussenschakel, geen orgaan dat de problemen hogerop kan aankaarten, op federaal niveau teksten kan voorbereiden en beide met elkaar kan verbinden. Die tussenschakel zou tevens als link moeten fungeren tussen de scholen en de hulpverleningszones (vergelijkbaar met de Vaste Commissie van de Lokale Politie).

### 2.4. *Administratieve vereenvoudiging*

De hervorming is er gekomen zonder overleg met de mensen in het veld. Er bestaat weliswaar een commissie voor de opvolging van de hervorming, maar er is geen begeleiding en de hervorming is zo opgezet dat men ze

subir la réforme. La réforme a été réalisée mais elle est trop axée sur le sapeur-pompier (procédure disciplinaire, protocole de départ, recrutement). On n'a pas assez ciblé l'organisation globale de la zone de secours pour essayer d'organiser au mieux le fonctionnement des zones. Il faut essayer de simplifier la réforme en tenant compte de l'expérience des quatre années de fonctionnement en zone.

### 2.5. Cumul d'activités

Le nombre de pompeurs dans les zones est théorique. Il y a énormément de pompiers qui sont aussi bien volontaire dans 2 zones de secours ou professionnel dans une zone et volontaire dans une autre. En cas de catastrophe, le pompier ne va pas se dédoubler. En réalité on n'a pas ce nombre-là sur le terrain. En outre, l'arrêté royal interdit d'avoir une activité complémentaire pour un pompier professionnel. Mais la possibilité d'y déroger existe au niveau zonal. Un bourgmestre ne va pas se mettre à dos les pompiers si le fédéral prévoit cette interdiction.

### 2.6. Double tutelle

Dans certaines provinces il y a la problématique de double tutelle (provinciale et fédérale). Des provinces rencontrent des problèmes de cohérence d'avis. La province reçoit des avis divergents de deux tutelles ou il y a une divergence entre les délais de réponse entre ces deux tutelles.

### 2.7. Financement

La réforme était nécessaire à cause du manque de respect des textes de loi. Mais est-ce qu'on respecte actuellement les arrêtés royaux qui disent qu'il faut un minimum d'autant de pompiers? On n'obtient pas les résultats escomptés par rapport à la réforme.

Les zones de secours sont financées par des dotations communales et fédérales. Dans beaucoup de zones de secours on n'a pas mutualisé les dotations pour faire mieux. Au lieu de maintenir le financement et mieux organiser, on a diminué le financement. En 2019, dans beaucoup de zones de secours, les communes payent moins qu'en 2015. On a des chiffres assez impressionnants. Pour la zone de secours de Vesdre Hoëgne et Plateau, sans réforme, les communes payeraient trois millions d'euros de plus que ce qu'elles payent maintenant.

moet ondergaan en er geen actieve rol in kan spelen. De hervorming werd doorgevoerd, maar ze is te veel op de brandweerman of -vrouw gericht (tuchtprocedure, uitrukprotocol, aanwerving). Via de algemene organisatie van de hulpverleningszones kan naar een optimale werking ervan worden gestreefd, maar aan dat aspect werd te weinig aandacht besteed. Er moet worden getracht de hervorming te vereenvoudigen, rekening houdend met de ervaring uit vier jaar zonaal georganiseerde werking.

### 2.5. Cumuleren van activiteiten

Het aantal brandweperlui in de zones is theoretisch. Er zijn heel veel brandweperlui die vrijwilliger in twee hulpverleningszones zijn, of beroepsbrandweerman in één zone en vrijwilliger in een andere. Bij een ramp kunnen die brandweperlui niet op twee plaatsen tegelijk zijn. In de praktijk is het theoretische aantal brandweperlui dus niet beschikbaar. Bovendien is het een beroepsbrandweerman bij koninklijk besluit verboden een bijberoep uit te oefenen. Op zoneniveau kunnen echter afwijkingen van die regel worden toegestaan. De burgemeesters maken gebruik van die mogelijkheid om van het federaal opgelegde verbod af te wijken omdat zij de brandweperlui niet tegen zich in het harnas willen jagen.

### 2.6. Dubbel toezicht

In sommige provincies zijn er problemen in verband met het dubbele toezicht (provinciaal en federaal). Op provinciaal vlak blijkt dat adviezen een gebrek aan samenhang vertonen. Zo kunnen binnen een provincie beide toezichthouders onderling tegenstrijdige adviezen afleveren of kunnen de antwoordtermijnen van elke toezichthouder verschillen.

### 2.7. Financiering

De hervorming was nodig omdat de wetgeving niet werd nageleefd. De vraag rijst echter of thans de koninklijke besluiten in acht worden genomen waarbij een minimumaantal brandweperlui wordt opgelegd. De hervorming heeft niet de verhoopte resultaten opgeleverd.

De hulpverleningszones worden gefinancierd met gemeentelijke en federale dotaties. In veel hulpverleningszones werden de dotaties niet gespreid voor een betere werking. Veeleer dan de financiering te handhaven en beter te organiseren, werd ze verminderd. In 2019 betalen de gemeenten in veel hulpverleningszones minder dan in 2015. De cijfers zijn vrij indrukwekkend. Voor de hulpverleningszone Vesdre – Hoëgne et Plateau zouden de gemeenten, zonder hervorming, drie miljoen euro méér betalen dan vandaag.

Au niveau de la région wallonne, la déclaration de politique régionale prévoit qu'en 2024, le financement global des zones de secours se fera par les provinces. Est-ce que cela respecte bien les textes de loi? La province n'est pas un des organes de décision des zones de secours. Est-ce qu'elle va payer sans avoir son mot à dire? Les communes seront-elles toujours intéressées si au final elles ne payent plus rien? Une zone de secours coûte 40 euros par an par habitant au niveau des dotations communales. Les communes payent 60 euros par an par habitant pour les déchets et 110 euros pour la police. Les pompiers sont les parents pauvres de la sécurité. Si on veut améliorer la sécurité, il faut financer cela de manière correcte.

### 2.8. SPF Santé Publique – SPF Intérieur

Les zones de secours font aussi de l'aide médicale urgente et dépendent du SPF Santé Publique et du SPF Intérieur. On a des impositions sans concertation. Il y a un simulacre de concertations avec autour de la table les hôpitaux, les médecins, les infirmiers, les zones de secours. Et quand on demande l'avis par rapport à l'aide médicale urgente, tout le monde donne son avis et sur dix représentants il n'y a que deux qui sont concernés par la problématique. Cette concertation ne sert pas à grand-chose.

Les textes de loi pour la réforme de l'aide médicale urgente datent du 28 décembre 2018 et sont entrés en application le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Une zone de secours ne peut pas se préparer à devoir subir les impositions d'un autre SPF sans concertation. Soit le SPF Santé publique finance l'aide médicale urgente de manière correcte, soit on dépend d'un seul SPF.

### 2.9. Uniformisation

L'objectif de la réforme était d'uniformiser le fonctionnement mais aussi le matériel, les formations, le personnel, les centres d'appel d'urgence, les dispatching suprazonaux, les procédures et les temps de travail. En ce qui concerne le temps de travail, l'orateur souligne que dans un courrier, le ministre interdit de travailler au-delà de quarante heures tandis que la loi l'autorise. De nouveau, il faut un organe *supra*-zonal qui permette d'uniformiser tous ces aspects liés au métier.

Volgens de regionale beleidsverklaring van het Waals Gewest zullen de hulpverleningszones in 2024 volledig worden gefinancierd door de provincies. Is zulks wel in overeenstemming met de wetteksten? De provincie behoort niet tot de besluitvormingsniveaus inzake de hulpverleningszones. Zal zij betalen zonder enige inspraak te hebben? Zullen de gemeenten nog wel geïnteresseerd zijn als zij uiteindelijk niets meer betalen? Een hulpverleningszone kost 40 euro per jaar per inwoner aan gemeentedotaties. De gemeenten betalen 60 euro per jaar per inwoner voor het afvalbeheer en 110 euro voor de politiewerking. Binnen de veiligheidsdiensten worden de brandweerdiensten stiefmoederlijk behandeld. Wil men de veiligheid vergroten, dan moet die correct worden gefinancierd.

### 2.8. FOD Volksgezondheid - FOD Binnenlandse Zaken

De hulpverleningszones staan eveneens in voor de dringende medische hulpverlening en ressorteren onder de FOD Volksgezondheid én de FOD Binnenlandse Zaken. Er wordt van alles opgelegd zonder overleg. Wel wordt schijnoverleg gehouden, waarbij ziekenhuizen, artsen, verpleegkundigen en hulpverleningszones aan tafel zitten. Wanneer een standpunt wordt gevraagd inzake de dringende medische hulpverlening, geeft iedereen zijn mening, terwijl er van de tien vertegenwoordigers slechts twee daadwerkelijk bij het vraagstuk betrokken zijn. Een dergelijk overleg haalt weinig uit.

De wetteksten voor de hervorming van de dringende medische hulpverlening dateren van 28 december 2018 en zijn in werking getreden op 1 januari 2019. Een hulpverleningszone kan geen voorbereidingen treffen om zonder enig overleg opdrachten van een andere FOD te moeten slikken. Ofwel financiert de FOD Volksgezondheid de dringende medische hulpverlening correct, ofwel worden de hulpverleningszones ondergebracht bij één FOD.

### 2.9. Uniformering

De hervorming had tot doel niet alleen de werking eenvormig te maken, maar ook het materieel, de opleidingen, het personeel, de noodoproepcentra, de suprazonale dispatchings, de procedures en de arbeidstijden. Met betrekking tot de arbeidstijd onderstreept de spreker dat de minister bij brief een werkweek van méér dan veertig uur heeft verboden, terwijl zulks volgens de wet wél kan. Ook hier is nood aan een suprazonaal orgaan dat het mogelijk maakt al die beroepsgerelateerde aspecten te stroomlijnen.

### 2.10. Comparaison Police – Défense – Zones de Secours

En termes de secours et de sécurité, il y a la police, la défense et les zones de secours. Au niveau de la police et de la défense, il y a une direction fédérale, une hiérarchie, des règles de fonctionnement. Bizarrement, chez les pompiers il n'existe pas de direction fédérale hiérarchisée. Est-ce que la sécurité civile ne doit pas être similaire aux autres services de secours et de sécurité? Concrètement, au niveau des commandants de zone et de la Fédération royale des Sapeurs-pompiers de Belgique, on veut une réforme qui soit applicable sur le terrain, simple, cohérente, finançable (financée soit par les institutions publiques, soit par les assurances).

### 3. Exposé introductif de M. Hans Clarysse, président de la Brandweervereniging Vlaanderen et de M. Luc Faes, commandant de zone de la zone de secours de Taxandria, et membre du conseil d'administration de Netwerk Brandweer

M. Luc Faes retrace brièvement l'histoire de la Brandweer Vereniging Vlaanderen. La Fédération royale des corps de sapeurs-pompiers de Belgique (FRCSBP) et la Royale caisse nationale d'entraide (RCNEA) ont été créées en 1926. Autrefois, des commandants sapeurs-pompiers locaux étaient aux commandes. Ces sections locales ont été réunies en fédérations de sapeurs-pompiers provinciales qui ont, à leur tour, été regroupées sous la coupole d'une organisation au niveau flamand. Précédemment, avant la réforme de 2015, les chefs de service des corps de pompiers locaux étaient représentés dans le conseil d'administration de la fédération des sapeurs-pompiers. En Flandre, la FRCSBP a été remplacée par la Brandweer Vereniging Vlaanderen (BVV). Lors de la préparation de la réforme, qui devait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015, il a été décidé de repenser le fonctionnement de la BVV.

M. Hans Clarysse représente les cinq provinces flamandes. Des représentants de ces cinq provinces siègent dans le conseil d'administration. Tous les niveaux des sapeurs-pompiers, des volontaires et des membres du personnel administratif et technique y sont également représentés. On peut donc parler d'une représentation démocratique de 12 000 sapeurs-pompiers. Netwerk Brandweer transmet régulièrement des demandes d'avis à la BVV. Forte d'une vision étayée, la BVV entend formuler des avis d'une manière à la fois critique et constructive sur la politique à mettre en œuvre. La BVV apporte également une aide financière aux victimes en cas d'accidents du travail.

### 2.10. Vergelijking Politie – Defensie – Hulpverleningszones

De hulpverlening en de veiligheid worden gewaarborgd door de politie, Defensie en de hulpverleningszones. De politie en Defensie beschikken over een federale leiding, een hiërarchie en werkingsregels. Vreemd genoeg moeten de brandweerdiensten het zonder hiërarchisch gestructureerde federale leiding stellen. Moet de structuur van de Civiele Veiligheid niet stroken met die van de andere actoren inzake hulpverlening en veiligheid? Concreet: de zonecommandanten en de *Fédération royale des Sapeurs-pompiers de Belgique* bepleiten een hervorming die werkbaar, eenvoudig, coherent, alsook betaalbaar is (gefinancierd door hetzij de overheidsinstellingen, hetzij de verzekeringen).

### 3. Inleidende uiteenzetting door de heer Hans Clarysse, voorzitter van de Brandweervereniging Vlaanderen en de heer Luc Faes, zonecommandant van de hulpverleningszone Taxandria, en bestuurslid van het Netwerk Brandweer

De heer Luc Faes schetst kort de historiek van de Brandweer Vereniging Vlaanderen. De Koninklijke Belgische Brandweer Federatie (KBBF) en de Koninklijke Nationale Kas van Onderlinge Hulp (KNOH) werden in 1926 opgericht. Er werd vroeger gewerkt met plaatselijke brandweercommandanten. Deze lokale afdelingen waren verenigd in provinciale brandweerbonden. Die bonden waren dan weer overkoepeld door een organisatie op Vlaams niveau. Vroeger, voor de hervorming van 2015, waren het de dienstchefs van de plaatselijke brandweerkorpsen die vertegenwoordigd waren in de raad van bestuur van de brandweerefederatie. De naam KBBF werd vervangen door de Brandweer Vereniging Vlaanderen (BVV). In de voorbereiding van de hervorming, die in zou gaan op 1 januari 2015, werd besloten om de werking van de BVV op een andere leest te schoeien.

De heer Hans Clarysse vertegenwoordigt de vijf Vlaamse provincies. In de raad van bestuur zetelen vertegenwoordigers van deze vijf provincies. Alle niveaus van de beroepsbrandweerlieden, de vrijwilligers, het administratief en het technisch personeel zijn in de raad van bestuur vertegenwoordigd. Er is dus een democratische vertegenwoordiging van 12 000 brandweermensen. Via Netwerk Brandweer krijgt de BVV regelmatig vragen voor advies. De BVV wil met een onderbouwde visie op een kritische maar constructieve manier adviezen formuleren voor verdere beleidsvorming. De BVV geeft verder ook financiële ondersteuning bij arbeidsongevallen.

La BVV contrôle les propositions à grande échelle et communique, par exemple dans le cadre de l'enquête *Brandweertoets*, scientifiquement étayée par l'Université d'Anvers, qui a déjà fourni beaucoup d'informations utiles. Toutes les parties prenantes sont entendues. L'enquête *Brandweertoets* visait à sonder le vécu des sapeurs-pompiers. Près de 45 % des 12 308 sapeurs-pompiers ont complété cette enquête. Celle-ci a permis d'atteindre 68 % des volontaires et 22 % des professionnels. L'enquête *Brandweertoets* servira de base pour le programme concernant les sapeurs-pompiers volontaires que le *Netwerk Brandweer* entend déployer.

*M. Luc Faes* évoque la problématique des volontaires, que les intervenants précédents ont déjà soulevée. En Flandre, les commandants de zone ont compris ce signal, et une note a été établie en collaboration avec la Fédération à propos de la future relation entre les services d'incendie et les volontaires en Belgique. Le travail des volontaires est en pleine mutation dans toute la société et il est mis sous pression. Or, on ne soulignera jamais assez que les services d'incendie ne peuvent pas se passer des volontaires.

En guise de conclusion, *Hans Clarysse* indique que la BVV ambitionne de mettre en place des sections provinciales solides en vue d'un bon ancrage local. Le partage des connaissances se poursuit par l'intermédiaire des congrès provinciaux et flamands. La collaboration constructive entre la BVV et le *Netwerk Brandweer* établie via l'accord récemment signé sera la voie à suivre dans les prochaines années.

#### **4. Exposé introductif de M. Johan Boydens, chef d'unité à la Protection civile**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, *M. Johan Boydens* est chef d'unité de la Protection civile de Brasschaat. L'orateur fait brièvement le point sur la réforme de la Protection civile, réforme qui repose sur quatre piliers.

##### **4.1. Service spécialisé**

La Protection civile devient un service spécialisé. Les spécialisations sont très onéreuses en raison de l'achat de matériel et de la formation du personnel. Il faut anticiper des incidents éventuels qui se produisent très rarement. Le but est également d'accumuler une certaine expertise. La réforme vise à centraliser la spécialisation (auprès de la Protection civile) afin d'éviter que chaque service de secours soit obligé de faire séparément les investissements nécessaires.

De BVV toetst op grote schaal voorstellen af en verspreidt communicatie zoals bijvoorbeeld De Brandweertoets. Deze toets is wetenschappelijk onderbouwd via de Universiteit van Antwerpen en heeft al voor veel bruikbare informatie gezorgd. Alle stakeholders worden gehoord. De Brandweertoets is een onderzoek naar de beleving bij brandweermensen. Ongeveer 45 % van de 12 308 brandweermensen hebben de toets ingevuld. Via de toets werden 68 % van de vrijwilligers en 22 % van de beroepsbrandweermensen bereikt. De Brandweertoets dient als basis voor het vrijwilligersprogramma dat *Netwerk Brandweer* wil uitrollen.

*De heer Luc Faes* wijst op de problematiek aangaande de vrijwilligers die al door de vorige sprekers werd aangehaald. De zonecommandanten in Vlaanderen hebben dit signaal begrepen en in samenwerking met de Federatie is er een visienota opgesteld, met als titel "De Belgische brandweer van morgen in relatie tot vrijwilligheid". Het vrijwilligerswerk maakt in de hele samenleving een transitie door en komt onder druk te staan. De brandweer kan niet zonder vrijwilligers, dit kan niet genoeg onder de aandacht gebracht worden.

*De heer Hans Clarysse* rondt af. De BVV mikt op de uitbouw van sterke provinciale afdelingen voor een goede lokale verankering. Er wordt verder gewerkt aan kennisdeling via provinciale en Vlaamse congressen. Een constructieve samenwerking tussen BVV en *Netwerk Brandweer* via het onlangs onderschreven convenant is de te volgen weg voor de komende jaren.

#### **4. Inleidende uiteenzetting door de heer Johan Boydens, eenheidschef van de Civiele Bescherming**

*De heer Johan Boydens* is sinds 1 januari 2019 eenheidschef van de Civiele Bescherming te Brasschaat. De spreker geeft kort een stand van zaken over de hervorming van de Civiele Bescherming. De hervorming van de Civiele Bescherming berust op vier pijlers.

##### **4.1. Gespecialiseerde dienstverlening**

De Civiele Bescherming wordt een gespecialiseerde dienst. Specialisaties zijn zeer duur door de aankoop van materiaal en de training van het personeel. Er moet geanticipeerd worden op eventualiteiten die zeer weinig voorkomen. Het is ook de bedoeling een bepaalde expertise op te bouwen. De doelstelling van de hervorming is deze specialisatie te centraliseren (bij de Civiele Bescherming) zodat niet elke hulpdienst hierin afzonderlijk hoeft te investeren.

#### 4.2. *Centralisation*

Avant la réforme, le travail était assuré par six unités. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, il ne reste que deux unités en activité, l'une en Flandre et l'autre en Wallonie. Le passage à deux unités a permis d'améliorer le fonctionnement, l'organisation et la coordination.

#### 4.3. *Complémentarité*

Avant la réforme, il y avait une distinction entre les missions des services d'incendie et la protection civile. Or, souvent, ces deux services offraient des missions et une assistance identiques. Grâce à la réforme, la distinction entre les compétences des services d'incendie et celles de la protection civile a été clarifiée. Le nouvel ensemble de tâches a abouti à la complémentarité des deux services.

#### 4.4. *Mobilité*

La réforme doit permettre la mobilité entre les services d'incendie et la protection civile. Pour ce faire, il faut prévoir un statut similaire pour les deux services.

L'orateur donne un aperçu de la situation en se basant sur la situation de la caserne de Brasschaat.

#### 4.5. *Effectifs*

La réforme prévoyait 155 membres du personnel opérationnel et 8 membres du personnel administratif d'appui. Or, seuls 85 membres du personnel opérationnel sont actuellement actifs. Le recrutement de 35 membres du personnel opérationnel est prévu. L'arrêté royal relatif à la formation, qui a été approuvé, permettra d'autoriser, dès l'an prochain, les membres du personnel issus du cadre de base à suivre une formation et à accéder à un cadre supérieur. L'orateur s'attend à ce que le cadre soit effectivement complet dans deux à trois ans.

#### 4.6. *Effectifs/équipes*

Avant la réforme, un système de 24 heures a été utilisé. Dans ce cadre, chaque jour de travail était suivi de 3 jours de récupération. Les effectifs étaient dès lors identiques de jour comme de nuit. Il ressort des statistiques que les interventions sont moins nombreuses durant la nuit. La plupart des formations sont organisées en journée. Les autres tâches, comme l'entretien, le contrôle et l'inventorisation des véhicules sont également effectuées en journée. La réforme a conduit à l'instauration d'un système 3 contre 1, c'est-à-dire que trois fois plus

#### 4.2. *Centralisatie*

Voor de hervorming werkte men met zes eenheden. Sinds 1 januari 2019 zijn er nog twee eenheden actief, één in Vlaanderen en één in Wallonië. Door over te schakelen naar twee eenheden is een betere werking, organisatie en coördinatie mogelijk.

#### 4.3. *Complementariteit*

Voor de hervorming was er een scheiding in het takenpakket tussen brandweer en Civiele Bescherming. Toch werden vaak dezelfde taken en hulpverlening aangeboden. De hervorming bracht een duidelijker onderscheid tussen de bevoegdheden van de brandweer en de Civiele Bescherming. Het nieuw takenpakket maakt beide diensten complementair.

#### 4.4. *Mobiliteit*

De hervorming moet mobiliteit tussen brandweerdiensten en Civiele Bescherming mogelijk maken. Dit wordt bekomen door een gelijkaardig statuut aan beide diensten toe te kennen.

De spreker geeft een overzicht van de huidige stand van zaken waarbij hij zich baseert op de bestaande toestand van de kazerne in Brasschaat.

#### 4.5. *Personeelsbestand*

De hervorming voorzag een personeelsbestand van 155 operationele personeelsleden en 8 ondersteunende administratieve personeelsleden. Op dit moment zijn er maar 85 operationele personeelsleden actief. Er wordt gewerkt aan de aanwerving van 35 operationele personeelsleden. Het goedgekeurde koninklijk besluit over de opleiding maakt het mogelijk om vanaf komend jaar mensen uit het basiskader toe te laten een opleiding te volgen en te laten doorstromen naar een hoger kader. De spreker verwacht dat het kader binnen twee tot drie jaar effectief zal zijn ingevuld.

#### 4.6. *Personeelsbezetting/ploegsysteem*

Voor de hervorming werd gewerkt in een 24 uren systeem waarbij één dag werk gevolgd werd door 3 dagen recuperatie. Hierdoor was de personeelsbezetting tijdens dag en nacht gelijk. Uit statistieken blijkt dat er 's nachts minder interventies plaatsvinden. De meeste opleidingen worden tijdens de daguren georganiseerd. De andere taken, zoals onderhoud, keuring en inventarisatie van voertuigen worden eveneens tijdens de daguren uitgevoerd. De hervorming gaf aanleiding tot het invoeren van een 3 op één systeem. Dit houdt in

de personnel est disponible en journée que durant la nuit. Le personnel peut dès lors suivre des formations et effectuer des tâches spécialisées en journée. Concrètement, le travail a été réparti en trois périodes de 12h40 par semaine, comme le prévoit le règlement de travail. Ce système a été ressenti par le personnel comme étant inhumain sur le plan familial. Les syndicats n'étaient pas satisfaits non plus. Après concertation, une transition a été opérée, depuis début mai, en faveur d'un système alternatif qui est encore en phase de test. Ce système 12/12/24 prévoit de travailler trois jours sur neuf. Ce système a apaisé les esprits et sa mise en œuvre est satisfaisante du point de vue opérationnel. Il reste à déterminer si ce système est défendable sur le plan juridique.

#### 4.7. Formations/entraînements/spécialisations

Il ne sera pas possible de mettre en œuvre le paquet de formations prévu pour cette année en raison des nombreuses interventions effectuées et des limites de l'effectif. Cette année, l'accent est mis sur les formations spécialisées.

#### 4.8. Mise en œuvre du nouveau paquet de tâches

Le paquet de tâches a été modifié depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Les interventions urgentes sont toujours effectuées. En cas d'interventions concomitantes, des retards en découlent. Les limites de l'effectif en sont également la cause. La Protection civile effectue également des tâches qui ne relèvent pas du paquet de tâches. Celles-ci sont toutefois traitées en fonction de la situation.

#### 4.9. Nombre d'heures en intervention

Dans le cadre du paquet de tâches, 10 285 heures/homme ont été prestées en intervention au cours du premier semestre de 2019. En 2018, au cours de la même période, 15 770 heures/homme ont été prestées. Il convient de souligner, à cet égard, que les interventions dépendent des événements. L'orateur met en garde contre une interprétation imprudente de ces chiffres.

#### 4.10. Matériel d'intervention et infrastructure

La réforme a entraîné la fermeture de deux casernes (il ne reste plus qu'une seule caserne depuis la réforme contre trois auparavant). Cela a entraîné un amortissement de matériel considérable. Le parc de véhicules a été fortement réduit après la réforme, ce qui a permis de libérer des moyens pour l'achat de matériel spécialisé. Une seule caserne est à présent opérationnelle. Il faut dès lors que plusieurs modifications y soient apportées afin qu'elle soit adaptée au nouveau paquet de tâches et

dat er overdag drie keer meer personeel beschikbaar is dan tijdens de nacht. Het personeel kan daardoor overdag opleidingen volgen en gespecialiseerde taken uitvoeren. Concreet werd er gewerkt met 3 shifts van 12u40 per week, zoals voorzien in het arbeidsreglement. Dit systeem werd door de personeelsleden als familiaal onmenselijk ervaren. Ook de vakbonden waren niet tevreden. Na overleg werd vanaf begin mei overgeschakeld op een alternatief systeem dat zich nog in een testfase bevindt. Dit 12/12/24 systeem houdt in dat er drie keer in negen dagen wordt gewerkt. Dit systeem heeft voor rust gezorgd en is operationeel goed werkbaar. Het valt nog te zien of dit systeem juridisch overeind blijft.

#### 4.7. Opleidingen/trainingen/specialisaties

Het is niet mogelijk het voor dit jaar voorziene opleidingspakket uit te voeren. Dit is het gevolg van vele uitgevoerde interventies en het beperkte personeelsbestand. Dit jaar wordt de nadruk gelegd op gespecialiseerde opleidingen.

#### 4.8. Uitvoering vernieuwd takenpakket

Vanaf 1 januari 2019 is het takenpakket gewijzigd. Dringende interventies worden steeds uitgevoerd. Bij meerdere gelijktijdige interventies leidt dit tot vertragingen. De oorzaak is weerom het beperkt personeelsbestand. De Civiele Bescherming voert ook nog taken uit die buiten het takenpakket vallen, maar deze taken worden situatieafhankelijk behandeld.

#### 4.9. Aantal interventie-uren

Binnen het takenpakket werden in de eerste helft van 2019 voor 10 285 manuren aan interventies uitgevoerd. In dezelfde periode van 2018 lag dit op 15 770 manuren. Hierbij moet benadrukt worden dat interventies afhankelijk zijn van de gebeurtenissen. De spreker waarschuwt voor een onvoorzichtige interpretatie van deze cijfers.

#### 4.10. Interventiemateriaal en infrastructuur

De hervorming heeft geleid tot de sluiting van twee kazernes (voor de hervorming: 3 kazernes, na de hervorming: één kazerne). Dit heeft geleid tot een grote afschrijving van materiaal. Het wagenpark is na de hervorming sterk gereduceerd. Hierdoor is budget vrijgemaakt voor de aankoop van gespecialiseerd materiaal. Er is nu één kazerne operationeel. Dit houdt in dat er toch een aantal aanpassingen moeten gebeuren in de kazerne zodat de kazerne is aangepast aan het nieuwe takenpakket en

à la nouvelle structure. La modernisation de l'infrastructure était prévue. Un programme des besoins approuvé par l'Inspection des Finances a été élaboré à cette fin.

## B. Échange de vues

### 1. Questions et observations des membres

*M. Eric Thiébaud (PS)* ne partage pas le point de vue selon lequel il y aurait un déficit politique dans les zones de secours. Au contraire, la plupart des bourgmestres sont plus associés qu'auparavant à la gestion des zones. Les bourgmestres qui n'avaient pas de caserne de pompiers sur leur territoire n'étaient en contact avec les services d'incendie qu'en cas d'incidents concrets. Ce lien est maintenant beaucoup plus étroit.

L'intervenant ne peut pas non plus souscrire au point de vue selon lequel les dépenses des communes affectées aux services d'incendie sont moins élevées qu'autrefois. Les grandes villes paient en effet moins, mais les communes de plus petite taille paient beaucoup plus.

La comparaison, qui a été faite, du coût par habitant de certains services publics (services d'incendie, services sociaux, collecte des déchets) manque de pertinence à certains égards. En effet, toutes les communes n'ont pas les mêmes besoins en matière de services d'incendie. Les besoins d'une commune rurale diffèrent de ceux d'une grande ville. Rien ne justifie dès lors que les habitants des petites communes paient plus que les citoyens pour ces services.

La réforme des services d'incendie a suscité un certain nombre de difficultés sur le terrain. Il est ainsi apparu, dans la pratique, qu'il n'était pas simple de fusionner plusieurs corps en un seul corps dirigé par un chef unique. Une deuxième difficulté réside dans la mise en place d'une administration unique au sein de chaque zone. Auparavant, l'administration de chaque caserne (gestion financière et gestion du personnel) était assurée par la commune sur le territoire de laquelle elle se trouvait. La création des zones de secours est allée de pair avec la création de nouvelles administrations et avec toutes les difficultés que cela suppose (recrutements, statuts différents, etc.). De plus, c'est une source de coûts supplémentaires.

La loi de 2007 fixe l'objectif d'aboutir à une répartition égale des coûts entre les niveaux communal et fédéral. Or, cette répartition 50/50 est encore loin d'être une réalité. À ce jour, seule une nouvelle répartition des coûts entre les communes a eu lieu.

La disposition prévoyant qu'une équipe de six personnes au lieu de quatre devra désormais être affectée

de la nouvelle structure. De la modernisation de l'infrastructure était prévue. Un programme des besoins approuvé par l'Inspection des Finances a été élaboré à cette fin.

## B. Gedachtewisseling

### 1. Vragen en opmerkingen van de leden

*De heer Eric Thiébaud (PS)* gaat niet akkoord met de stelling dat er in de hulpverleningszones sprake is van een politiek deficit. Integendeel, de meeste burgemeesters zijn meer dan vroeger betrokken bij het beheer van de zones. Een burgemeester die geen brandweerkazerne had op zijn grondgebied, had enkel contact met de brandweerdiensten in geval van concrete incidenten. Thans is die band veel nauwer.

De spreker kan evenmin akkoord gaan met de stelling dat de gemeenten minder betalen voor de brandweer dan vroeger. De grote steden betalen inderdaad minder, maar de kleinere gemeenten betalen aanzienlijk meer.

De gemaakte vergelijking van de kostprijs per capita voor bepaalde openbare diensten (brandweer, sociale diensten, vuilnisophaling) loopt enigszins mank. Niet elke gemeente heeft immers dezelfde noden op het vlak van de brandweer. Een landelijke gemeente heeft andere noden dan een grote stad. Het valt dan ook niet te verantwoorden dat inwoners van kleine gemeenten meer betalen dan stedelingen voor die dienstverlening.

De brandweershervorming heeft op het terrein voor een aantal moeilijkheden gezorgd. Zo bleek het in de praktijk niet evident om verschillende korpsen te fusioneren tot één korps met één enkele chef. Een tweede moeilijkheid is de uitbouw van één enkele administratie binnen een zone. Voordien werd de administratie (het financieel en personeel beheer) van een kazerne gevoerd door de gemeente op wiens grondgebied zij zich bevond. Met de creatie van de hulpverleningszones ging de creatie van nieuwe administraties gepaard, met alle moeilijkheden van dien (aanwervingen, verschillende statuten, enz.). Bovendien zorgt dat voor een bijkomende kost.

In de wet van 2007 ligt het streven vervat naar een gelijke kostenverdeling tussen het gemeentelijke en het federale niveau. Die 50/50-verdeling is evenwel nog veraf. Er werd inmiddels enkel gezorgd voor een nieuwe kostenverdeling tussen de gemeenten onderling.

De bepaling dat voortaan een team van zes personen in plaats van vier een brandweervagen dient



à chaque véhicule d'incendie est une bonne chose pour la sécurité. Parallèlement, elle signifie toutefois que du personnel supplémentaire sera nécessaire, ce qui va entraîner une augmentation des frais de personnel. En outre, de nombreuses zones souffrent d'un manque de volontaires qui les empêche de constituer les équipes requises pour les véhicules d'incendie.

Plusieurs casernes où travaillent des volontaires ne disposent pas de suffisamment de personnel au niveau du cadre moyen. Un sous-officier est pourtant nécessaire dans toute équipe de six personnes affectée à un véhicule d'incendie.

La pratique enseigne que les villes disposent de corps principalement composés de pompiers professionnels, tandis que les casernes des communes plus rurales comptent surtout du personnel volontaire. Pourquoi davantage de corps mixtes, comprenant des professionnels et des volontaires, ne sont-ils pas constitués dans les zones? Cette solution ne permettrait-elle pas d'assurer la présence requise du personnel du cadre moyen dans toutes les zones de secours?

L'allongement de la formation des pompiers volontaires est l'une des causes de la pénurie de volontaires. Pour quelqu'un qui exerce déjà une autre profession, une formation de trois ans exige un engagement hors du commun.

De plus, le nombre d'heures que les pompiers volontaires peuvent effectuer est plafonné. Un assouplissement s'impose-t-il à cet égard?

La répartition actuelle des zones de secours sur le territoire est-elle adéquate? Ou des améliorations sont-elles possibles?

La réforme de la Protection civile a suscité un grand mécontentement. La perte de proximité des services constitue un problème considérable. Dans la nuit du 8 au 9 octobre 2019, une substance s'est répandue sur la chaussée à la suite d'un accident sur la E19 à hauteur de Nimy. Beaucoup de temps a alors été perdu car il a fallu qu'une équipe de la caserne de Crisnée - l'une des deux casernes restantes - se rende sur place. Cet exemple illustre l'importance de la création d'avant-postes pour la Protection civile.

Enfin, M. Thiébaud constate que les zones de secours peuvent avoir recours, dans une moindre mesure, aux systèmes d'achat en commun tels qu'ils existent dans les zones de police. Chaque zone semble organiser isolément les achats nécessaires. N'est-il pas nécessaire de mettre en place un soutien fédéral pour assurer une

te bemannen, is een goede zaak voor de veiligheid. Tegelijk betekent het dat er nood is aan extra personeel, met hogere personeelskosten tot gevolg. Bovendien kampen heel wat zones met een tekort aan vrijwilligers om de brandweerwagens te kunnen bemannen.

In een aantal kazernes met vrijwilligers is er onvoldoende personeel op het niveau van het middenkader. Nochtans is een onderofficier nodig in het team van zes personen dat een brandweerwagen bemant.

De praktijk leert dat de steden over korpsen beschikken met voornamelijk professionele brandweertieners, terwijl de meer landelijke gemeenten kazernes hebben met vooral vrijwillig brandweerpersoneel. Waarom wordt niet meer werk gemaakt van gemengde korpsen in de zones, met professionelen en vrijwilligers? Zal op die manier niet kunnen worden gezorgd voor de vereiste aanwezigheid van middenkaderpersoneel in alle hulpverleningszones?

Het tekort aan vrijwilligers laat zich mee verklaren door de langere duurtijd van de opleiding tot vrijwillig brandweerman. Een opleiding gedurende drie jaar voor iemand die al een andere job uitoefent, vergt een buitengewoon engagement.

Bovendien bestaat er een plafond op het aantal uren dat een vrijwillig brandweerman kan presteren. Dringt een versoepeling op dat vlak zich op?

Is de bestaande verdeling van de hulpverleningszones over het grondgebied goed, of zijn verbeteringen mogelijk?

De ontevredenheid over de hervorming van de civiele bescherming is groot. Een aanzienlijk probleem is het verlies van de nabijheid van de diensten. In de nacht van 8 op 9 oktober 2019 kwam op de E19 ter hoogte van Nimy door een ongeval een substantie op het wegdek. Doordat een ploeg van de caserne van Crisnée - één van de twee overgebleven kazernes - diende te komen, werd heel wat tijd verloren. Het voorbeeld illustreert het belang van de creatie van voorposten voor de civiele bescherming.

Tot slot stelt de heer Thiébaud vast dat de hulpverleningszones in mindere mate een beroep kunnen doen op systemen van gezamenlijke aankoop zoals die bij de politiezones bestaan. Elke zone lijkt de noodzakelijke aankopen op eigen houtje te organiseren. Is er geen nood aan een federale ondersteuning om op dat vlak

plus grande efficacité dans ce domaine (par exemple pour l'achat de tenues de pompiers)?

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* rappelle les trois objectifs officiels de la réforme de la Sécurité civile:

— une organisation optimale des secours à la population;

— l'amélioration de la sécurité des citoyens et des secouristes, et la

— professionnalisation du cadre de travail des membres des services de secours au niveau de la formation, du matériel, des procédures opérationnelles standardisées, du statut uniforme des professionnels et volontaires des services d'incendie, etc.

Les signaux envoyés par les acteurs de terrain donnent l'impression que nous nous éloignons toujours davantage de ces objectifs.

M. Ollevier estime-t-il que ces objectifs ont été atteints? Peut-on citer des exemples pratiques illustrant que, depuis la réforme, les pompiers volontaires ne sont plus en mesure d'accomplir correctement leurs missions et que la sécurité est compromise? L'association des pompiers volontaires flamands (*Vereniging van Vlaamse Brandweervrijwilligers*) est associée à l'évaluation de la réforme depuis trois ans. Comment cette association a-t-elle pris forme et quel en a été le résultat?

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* prend acte du sombre tableau de la situation des volontaires dressé par M. Ollevier. Les autres invités partagent-ils ce point de vue? Comment pourrait-on combler le fossé entre les professionnels et les volontaires? Des initiatives ont-elles été prises en ce sens?

Les orateurs ont mis l'accent sur la pénurie de personnel au sein de la protection civile, qui a besoin de 35 nouveaux recrutements. Ce chiffre tient-il compte des départs, par exemple à la retraite?

La nuit, les casernes de la protection civile seraient actuellement en sous-effectif flagrant. Est-ce exact? Dans l'affirmative, comment cette situation est-elle appréhendée? Que se passe-t-il concrètement en cas d'incident de grande ampleur? Une réaction rapide et adéquate est-elle encore possible?

Lors de certains incidents, la protection civile n'est arrivée sur les lieux qu'au bout de plusieurs heures. Ce type de situation est-il plutôt exceptionnel ou est-ce

te zorgen voor meer efficiëntie (bv. bij de aankoop van brandweerpakken)?

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* wijst op de drie officiële doelstellingen van de hervorming van de civiele veiligheid:

— een optimale organisatie van de hulpverlening aan de bevolking;

— het vergroten van de veiligheid van burgers en hulpverleners, en de

— professionalisering van het werkkader voor de leden van de hulpdiensten, inzake opleiding, materieel, standaard operationele procedures, uniform statuut van beroeps en vrijwilligers van brandweer, enz.

Op basis van de signalen van het werkveld ontstaat de indruk dat we steeds verder van die doelstellingen verwijderd raken.

Is de heer Ollevier van oordeel dat deze doelstellingen werden bereikt? Kunnen praktijkvoorbeelden worden aangehaald waaruit blijkt dat de brandweervrijwilligers sedert de hervorming hun taken niet langer naar behoren kunnen vervullen en de veiligheid in het gedrang komt? De Vereniging van Vlaamse Brandweervrijwilligers wordt sedert drie jaar betrokken bij de evaluatie bij de hervorming. Hoe kreeg die betrokkenheid vorm, en met welk resultaat?

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* neemt akte van het sombere beeld dat de heer Ollevier heeft geschetst over de situatie van de vrijwilligers. Delen de andere genodigden dat standpunt? Hoe kan de kloof tussen de professionelen en de vrijwilligers worden gedicht? Werden en worden daartoe initiatieven genomen?

Er werd gewezen op het bestaande personeelstekort bij de civiele bescherming. Er zijn 35 nieuwe aanwervingen nodig. Wordt in dat cijfer rekening gehouden met afvloeiingen, bijvoorbeeld van personen die met pensioen gaan?

's Nachts zouden de kazernes van de civiele bescherming momenteel sterk onderbemand zijn. Klopt dat? Zo ja, hoe wordt met die situatie omgegaan? Wat gebeurt er concreet in het geval van een groot incident? Is een snelle en adequate reactie dan mogelijk?

Er zijn voorbeelden van incidenten waarbij de civiele bescherming pas na een aantal uren ter plaatse was. Is een dergelijke situatie veeleer uitzonderlijk, of wordt

désormais la règle générale? L'organisation du service de la protection civile a-t-elle entre-temps été adaptée à la situation de deux casernes au lieu de six?

N'aurait-il pas été plus judicieux de maintenir la caserne de Liedekerke (nouveau bâtiment, meilleure infrastructure) ouverte, plutôt que celle de Brasschaat? Du matériel de la protection civile a été vendu, alors que certaines zones de secours doivent désormais louer ce matériel. Pourquoi ne pas avoir procédé à un transfert?

L'un des objectifs des réformes de la protection civile était d'assurer une meilleure répartition des tâches par rapport aux zones de secours. Comment l'approche des interventions d'urgence (par exemple, le nettoyage d'une trace d'huile sur la chaussée) s'organise-t-elle concrètement aujourd'hui? Quels accords et répartitions des tâches sont-ils appliqués? Quelles sont la nature et la quantité des interventions que n'assure plus la protection civile et qu'elle délègue donc aux zones de secours? Certaines interventions ne sont-elles plus effectuées?

*M. André Flahaut (PS)* fait observer que, dans la province du Brabant wallon, une "régie du feu" était déjà organisée avant 1995 afin de grouper les achats des services d'incendie. Cette mesure a permis d'anticiper la réforme des services d'incendie, qui est intervenue par la suite. M. Filleul peut-il expliquer concrètement le fonctionnement de sa zone de secours du Brabant wallon?

La réforme de la protection civile a été un travail bâclé. Elle n'est de surcroît toujours pas finalisée. Une question se pose par conséquent: qu'advient-il en cas de grande catastrophe? Il semble qu'on ne pourra pas trop compter sur le soutien de la protection civile. L'armée devra-t-elle prêter main forte à certains égards?

On a voulu établir un classement hiérarchisé de besoins prioritaires, mais sur la base de quels critères? N'aurait-on pas mieux fait d'éliminer le cloisonnement entre les services et donc de veiller à un rapprochement entre la protection civile et les zones de secours? Cela vaut en particulier pour la gestion et l'utilisation du matériel. Il est déplorable que la protection civile se soit notamment débarrassé de matériel qui aurait pu être utilisé par les zones de secours.

De 1995 à 1999, la Régie des Bâtiments faisait partie des attributions de l'intervenant en tant que ministre. À cette époque, les bâtiments de la protection civile ont été bien équipés et on a veillé à aménager plusieurs

dat voortaan de algemene regel? Werd de organisatie van de dienstverlening van de civiele bescherming inmiddels aangepast aan de situatie van twee kazernes in plaats van zes?

Was het geen betere keuze geweest om de kaserne van Liedekerke (nieuw gebouw, betere infrastructuur) open te houden in plaats van die van Brasschaat? Er werd materieel van de civiele bescherming verkocht, terwijl sommige hulpverleningszones thans dat materieel moeten gaan huren. Waarom zijn er geen overdrachten gebeurd?

Eén van de doelstellingen van de hervormingen van de civiele bescherming was de zorg voor een duidelijkere taakverdeling ten overstaan van de hulpverleningszones. Hoe wordt de aanpak van dringende interventies (bijvoorbeeld het opruimen van een oliespoor op het wegdek) vandaag de dag concreet georganiseerd? Welke afspraken en taakverdeling gelden er? Welke en hoeveel interventies verzorgt de civiele bescherming niet langer en schuift zij dus door naar de hulpverleningszones? Zijn er ook interventies die niet langer worden uitgevoerd?

*De heer André Flahaut (PS)* wijst erop dat in de provincie Waals-Brabant reeds voor 1995 een "régie du feu" werd georganiseerd, waarbij de aankopen van de brandweer werden gebundeld. Op die manier werd al geanticipeerd op de latere brandweershervorming. Kan de heer Filleul de werking van zijn hulpverleningszone Waals-Brabant verder concreet toelichten?

De hervorming van de civiele bescherming was haastwerk. Bovendien is zij nog steeds niet gefinaliseerd. Dat leidt tot de vraag: wat zal er gebeuren indien morgen een grote ramp plaatsvindt? Het lijkt erop dat men niet te zeer zal kunnen vertrouwen op de ondersteuning vanuit de civiele bescherming. Zal het leger op bepaalde punten moeten bijspringen?

Men heeft een rangschikking willen maken van de prioritaire noden, maar op grond van welke criteria? Had men niet beter gezorgd voor het wegwerken van de verkoking van de diensten, en dus voor meer toenadering gezorgd tussen de civiele bescherming en de hulpverleningszones? Dat geldt in het bijzonder voor het beheer en het gebruik van het materieel. Het valt te betreuren dat de civiele bescherming materieel van de hand heeft gedaan dat de hulpverleningszones hadden kunnen gebruiken.

Van 1995 tot 1999 droeg de spreker als minister ook de bevoegdheid voor de Regie der Gebouwen. De gebouwen van de civiele bescherming werden tijdens deze periode goed uitgerust, en er werd gezorgd

antennes, précisément pour pouvoir intervenir rapidement si nécessaire.

Ces efforts ont été réduits à néant par la dernière réforme. Par conséquent, on va devoir faire de plus en plus appel, pour ce service, au secteur privé. Peut-être était-ce d'ailleurs l'objectif de cette réforme. En juillet 2019, par exemple, un TGV est tombé en panne à hauteur de Tubize. Le gouverneur de la province a alors préféré faire acheter de l'eau potable dans un supermarché local, dès lors qu'il aurait fallu trop de temps à la protection civile pour pouvoir arriver sur place et distribuer de l'eau aux passagers bloqués.

*M. Tim Vandenput (Open Vld)* indique qu'en Belgique, les réformes font toujours suite à des incidents: la réforme des polices est intervenue après l'affaire Dutroux et les services d'incendie ont été réformés après la catastrophe de Ghislenghien. Malgré les bonnes intentions qui existaient à l'époque, ces réformes pêchent par un manque de vision et de stratégie.

L'intervenant souscrit au plaidoyer de M. Ollevier en faveur de l'alignement des zones de secours sur celles de police. Cette idée bénéficie-t-elle toutefois d'un certain appui au sein des corps de pompiers?

M. Grégoire plaide quant à lui en faveur d'une nouvelle réforme, alors que la dernière en date est encore toute fraîche. Est-il en faveur d'une nouvelle réforme davantage porteuse d'une vision et dans le cadre de laquelle on alignerait les zones de secours sur les zones de police?

M. Vandenput souligne enfin qu'il arrive que les corps de pompiers du Brabant wallon et du Brabant flamand aient besoin de l'appui les uns des autres. Mais près de la frontière linguistique se pose bien sûr le problème de la langue. Existe-t-il une politique linguistique (comprenant par exemple des formations) garantissant que les corps des deux régions linguistiques sont en mesure de communiquer correctement les uns avec les autres?

*M. Daniel Senesael (PS)* exprime un certain nombre de préoccupations des syndicats. La première concerne l'aide médicale urgente. Le sous-financement par le département de la Santé publique aurait une incidence sur les services opérationnels. Les invités ont-ils le sentiment que c'est le cas dans leur secteur sur le terrain?

Les syndicats ont souligné la pression exercée sur la vie familiale des pompiers volontaires (disponibilité nécessaire, travail de nuit, formations, etc.). Quelles mesures devraient être prises à cet égard?

pour de inrichting van enkele antenneposten, precies om voor een snelle dienstverlening te kunnen zorgen indien nodig.

Die inspanningen werden door de recente hervorming tenietgedaan. Dat zal tot gevolg hebben dat voor die dienstverlening meer en meer een beroep zal worden gedaan op de private sector. Wellicht is dat ook het opzet van die hervorming. In juli 2019 stond bijvoorbeeld een hogesnelheidstrein in panne ter hoogte van Tubeke. De provinciegouverneur heeft toen drinkwater laten aankopen in een lokale supermarkt omdat het te lang zou duren alvorens de civiele bescherming ter plaatse kon zijn om voor de waterbedeling aan de gestrande reizigers te zorgen.

*De heer Tim Vandenput (Open Vld)* stelt vast dat in België hervormingen steeds het gevolg van incidenten: de politiehervorming kwam er na de affaire Dutroux, en de brandweer werd hervormd na de ramp in Gellingen. Ondanks de goede bedoelingen van het moment, kampen die hervormingen met een gebrek aan visie en strategie.

De spreker onderschrijft het pleidooi van de heer Ollevier voor het aligneren van de hulpverleningszones op de politiezones. Bestaat daar bij de brandweer evenwel een draagvlak voor?

De heer Grégoire pleit op zijn beurt voor een nieuwe hervorming, en dat terwijl er net één achter de rug is. Is hij voorstander van een nieuwe hervorming met meer visie, waarin gezorgd wordt voor een afstemming van de hulpverleningszones op de politiezones?

De heer Vandenput wijst er tot slot op dat het voorkomt dat brandweerkorpsen in Vlaams- en Waals-Brabant mekaar ondersteuning bieden. In de buurt van de taalgrens speelt natuurlijk de taalproblematiek. Bestaat er een taalbeleid (bijvoorbeeld rond opleidingen) dat garandeert dat de korpsen uit de twee taalgebieden met mekaar naar behoren kunnen communiceren?

*De heer Daniel Senesael (PS)* vertolkt een aantal bezorgdheden van de vakorganisaties. De eerste betreft de dringende geneeskundige hulp. De onderfinanciering vanuit Volksgezondheid zou gevolgen hebben voor de operationele dienstverlening. Voelen de genodigden dat in hun sector op het terrein?

Er werd door de vakorganisaties gewezen op de druk op het gezinsleven van de vrijwillige brandweerlieden (de noodzakelijke beschikbaarheid, nachtwerk, opleidingen, enz.). Welke maatregelen dienen er op dat vlak genomen te worden?

Les temps de départ à respecter par les pompiers sont sous pression en raison de la pénurie en personnel et d'un manque de véhicules disponibles. Les invités le constatent-ils aussi?

Les syndicats préconisent la présence d'au moins un conseiller en prévention de niveau 1 à plein temps dans chaque zone de secours. Est-ce le cas actuellement et, dans la négative, quelles en sont les raisons? En même temps, le suivi psycho-social du personnel laisse parfois à désirer. Les invités peuvent-ils en témoigner?

## 2. Réponses

*M. Quentin Grégoire* explique que le montant global payé par l'ensemble des communes pour les services d'incendie est plus faible qu'auparavant, mais que les petites communes paient plus que par le passé. Pour les plus grandes communes et les villes, c'est le contraire qui est vrai. Il est certain que cette clé de répartition fera l'objet de nouvelles discussions.

Il y a l'argument selon lequel la situation antérieure était meilleure. Le problème, c'est qu'il n'existe pas de statistiques à l'appui de ce point de vue. Est-il vrai que dans le passé, il y avait toujours suffisamment de personnel disponible? Ce qui est certain, c'est qu'un camion de pompiers était toujours disponible. La question de savoir s'il en allait de même pour le personnel est beaucoup moins certaine. En outre, les services d'incendie dans une petite commune sont organisés différemment que dans une zone urbaine.

A-t-on besoin de zones de secours plus petites? D'un point de vue opérationnel, la question mérite certainement d'être posée. En même temps, on ne peut ignorer le fait que des structures plus importantes permettent également des économies d'échelle (par exemple dans l'organisation du secrétariat social ou dans les marchés publics).

L'orateur aborde ensuite la question de la répartition équitable des coûts des services d'incendie entre les niveaux fédéral et local. L'article 67 de la loi du 15 mai 2007 dispose: "Aussi longtemps que le ratio entre les moyens des autorités communales et fédérale prévus en application de cette loi, n'est pas égal à un, les communes d'une zone ne devront pas, ensemble, contribuer davantage en termes réels que leur apport actuel.". C'est déjà le cas dans de nombreuses communes: elles paient moins qu'auparavant. Dans le même temps, force est de constater qu'il n'existe pas encore d'arrêtés d'exécution de cette disposition. On ne sait donc pas quels éléments sont pris en compte dans le calcul du surcoût.

De te respecter en uitruktijden van de brandweer komen onder druk te staan door personeelstekorten, alsook door een tekort aan beschikbare voertuigen. Hebben de genodigden ook die ervaring?

De vakorganisaties pleiten voor de aanwezigheid van minstens één voltijds preventieadviseur van niveau 1 in elke hulpverleningszone. Is dat momenteel het geval en indien niet, wat zijn de redenen daarvoor? Tevens zou de psychosociale begeleiding van het personeel soms te wensen overlaten. Kunnen de genodigden daarvan getuigen?

## 2. Antwoorden

*De heer Quentin Grégoire* verduidelijkt dat het globale bedrag dat alle gemeenten betalen voor de brandweer lager is dan voorheen, maar dat inderdaad binnen die inspanning de kleinere gemeenten meer betalen dan vroeger. Voor de grotere gemeenten en de steden is het net omgekeerd. Het staat vast dat zich nieuwe discussies over die verdeelsleutel zullen aandienen.

Er is het argument dat de situatie vroeger beter was. Het probleem is dat er geen statistieken voorhanden zijn die die stelling schragen. Is het wel zo dat er vroeger steeds voldoende personeel voorhanden was? Wat vaststaat, is dat er steeds een brandweerwagen beschikbaar was. Of dat ook gold voor het personeel, is veel minder zeker. Daarnaast is het zo dat de organisatie van de brandweer in een kleine gemeente anders is dan in een verstedelijkt gebied.

Is er nood aan kleinere hulpverleningszones? Vanuit operationeel oogpunt valt daar zeker iets voor te zeggen. Tegelijk kan men er niet omheen dat grotere structuren ook schaalvoordelen met zich meebrengen (bijvoorbeeld bij de organisatie van het sociaal secretariaat of bij overheidsopdrachten).

De spreker gaat vervolgens in op de gelijke kostenverdeling voor de brandweer tussen het federale en het lokale niveau. In artikel 67 van de wet van 15 mei 2007 wordt daarover bepaald: "Zolang de verhouding tussen de middelen die voor de toepassing van deze wet worden voorzien door de gemeenten en federale overheid niet gelijk is aan één, zullen de gemeenten van een zone, samen, in reële termen niet meer bijdragen dan hun actuele bijdrage.". In heel wat gemeenten is dat reeds het geval: er wordt minder betaald dan voorheen. Tegelijk moet men vaststellen dat er nog geen uitvoeringsbesluiten bestaan die uitvoering geven aan deze bepaling. Men weet dus niet welke elementen in de berekening van de meerkosten worden meegenomen.

Il est évident que le fait de porter l'équipage nécessaire d'une autopompe de quatre à six personnes entraîne un coût supplémentaire. Dans le débat actuel sur cette règle, on estime que ce coût supplémentaire est trop élevé. En outre, un certain nombre de zones ne disposent actuellement pas des effectifs nécessaires pour se conformer à cette règle.

L'objectif de créer plus de corps mixtes (professionnels et volontaires) est certainement une option. En même temps, il faut être attentif au fait que cette évolution peut, chez les volontaires, susciter le sentiment que des professionnels viennent prendre leur place. Il n'est pas non plus possible, dans les corps professionnels, de confier une fonction de pompier professionnel à un volontaire, sachant que certains services (par exemple les services ambulanciers) doivent être garantis à tout moment dans ces corps. Cela dépend donc beaucoup de la situation réelle du personnel dans les zones.

Depuis trois ans, les zones d'incendie wallonnes demandent à participer au système des marchés publics de la Région wallonne ou du SPW (Service Public de Wallonie). Jusqu'à présent, cela n'a pas été possible.

Heureusement, la réforme des services d'incendie a aussi des conséquences positives. Par exemple, il y a des économies d'échelle et, dans certaines zones, les services prestés se sont considérablement améliorés.

En ce qui concerne les missions, il faut souligner que les pompiers ont eu beaucoup plus d'interventions à effectuer sur des nids de guêpes. Il y a également la lutte contre les chenilles processionnaires du chêne et le frelon asiatique. Si les pompiers doivent continuer à s'acquitter de ces tâches, il n'y aura, à terme, pas suffisamment de personnel disponible pour lutter contre les incendies.

L'orateur souligne qu'il n'est pas favorable à une réforme de la réforme. Ce qu'il faut, cependant, c'est que les services d'incendie continuent d'être adaptés à la situation sur le terrain. On a donc certainement besoin de vision à cet égard. Il ne suffit pas de résoudre les problèmes au cas par cas, sans une vision globale à long terme.

M. Grégoire confirme également que la réforme a nécessairement des conséquences organisationnelles sur les services de l'aide médicale urgente: le pompier qui est parti comme ambulancier pour une mission ne peut, bien sûr, monter dans une autopompe. Toutefois, ce ne serait pas une bonne chose que les services ambulanciers ne soient plus assurés par les zones de secours. Cela conduirait en effet à une privatisation

Het is evident dat de uitbreiding van de noodzakelijke bemanning van een brandweervagen van vier naar zes personen een bijkomende kost met zich meebrengt. In het lopende debat over die regel geldt het standpunt dat die meerkosten te hoog zijn. Bovendien is het zo dat een aantal zones momenteel over onvoldoende personeel beschikken om aan dat voorschrift te voldoen.

Het streven naar meer gemengde korpsen (professionelen en vrijwilligers) is zeker een mogelijkheid. Tegelijk moet men er waakzaam voor zijn dat het bij vrijwilligers het gevoel kan opwekken dat professionelen hun plaats komen innemen. Men kan ook niet zomaar in professionele korpsen een functie van beroepsbrandweerman laten invullen door een vrijwilliger, gelet op het feit dat in die korpsen bepaalde diensten (bijvoorbeeld ambulancediensten) te allen tijde gewaarborgd moeten worden. Veel hangt dus af van de concrete personeels-situatie binnen de zones.

De Waalse brandweerzones zijn al drie jaar vragende partij om te kunnen deelnemen aan het systeem van de overheidsopdrachten van het Waals Gewest of de SPW (*Service public de Wallonie*). Tot op heden blijkt dat niet mogelijk te zijn.

Gelukkig zijn er ook positieve gevolgen verbonden aan de brandweershervorming. Zo zijn er de schaalvoordelen en in sommige zones is de dienstverlening aanzienlijk verbeterd.

Wat de opdrachten betreft, dient erop gewezen te worden dat de brandweer heel wat meer wespennesten heeft moeten bestrijden. Tegelijk is er de aanpak van de eikenprocessierups en de Aziatische hoornaar. Indien de brandweer dergelijke taken moet blijven uitvoeren, zal er op termijn onvoldoende beschikbaar personeel zijn voor de brandbestrijding.

De spreker benadrukt dat hij niet pleit voor een hervorming van de hervorming. Wel is het nodig dat de brandweerdiensten verder op maat worden gemaakt van de situatie op het terrein. Daarbij is dus zeker nood aan visie. Het volstaat niet om enkel punctuele problemen op te lossen, zonder globale langetermijnvisie.

De heer Grégoire bevestigt voorts dat de diensten van de dringende geneeskundige hulp de nodige organisatorische gevolgen met zich meebrengt: de brandweerman die als ambulancier vertrokken is voor een opdracht, kan uiteraard niet mee een bluswagen bemannen. Wel zou het geen goede zaak zijn de ambulancediensten niet langer door de hulpverleningszones te laten verzorgen. Dat zou immers leiden tot een privatisering van

des services, ce qui signifie que le service ne sera plus fourni que dans les régions où il est rentable.

En outre, il est vrai que la période de formation de trois ans des pompiers volontaires est très longue. Il faut examiner comment la raccourcir et si, par exemple, des modules de formation spécialisés peuvent être utilisés. Après une formation initiale, les volontaires pourraient, par exemple, déjà être affectés à des tâches de base. Par la suite, la personne concernée pourrait compléter progressivement sa formation.

Dans les grandes zones de secours, la présence d'au moins un conseiller à la prévention à temps plein est une évidence, mais c'est évidemment beaucoup moins le cas dans les zones de taille plus modeste. Il est exact en revanche que l'accompagnement psychosocial laisse beaucoup à désirer. Il est grand temps de faire des efforts dans ce domaine.

Enfin, l'intervenant souligne que les pompiers volontaires ont l'impression de ne pas avoir été entendus dans le cadre de la réforme des services d'incendie. Il est crucial que l'on trouve des solutions sur le plan de la formation et de l'intégration des volontaires dans les zones de secours. Le rôle joué par les volontaires au sein des services d'incendie est crucial pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du territoire.

*M. Geert Ollevier* indique qu'il perçoit chez les bourgmestres une impression d'être beaucoup moins associés qu'auparavant à la gestion opérationnelle des zones de secours. Leur participation semble se limiter dorénavant aux aspects financiers. La plupart des conseils communaux ne mènent plus de débat sur les services d'incendie. C'est le bourgmestre qui participe au conseil de zone, et lors de ces réunions, c'est une autre dynamique qui prédomine.

Par ailleurs, la fusion de casernes génère toujours un certain nombre de problèmes, surtout lorsqu'il s'agit de casernes comportant des volontaires. La relocalisation d'un poste d'incendie a inévitablement des effets directs sur les trajets des intéressés entre la caserne et leur domicile. Lorsque la distance devient trop longue, il arrive même que certains jettent l'éponge.

De plus en plus d'officiers et de sous-officiers sont des professionnels, si bien que les volontaires ont de moins en moins voix au chapitre au niveau de la gestion.

La question est de savoir si l'idée de recourir principalement aux pompiers professionnels en journée et aux volontaires pendant les autres périodes sera bien

de diensten, wat betekent dat de dienst enkel nog zal worden verleend in de gebieden waar hij rendabel is.

Daarnaast klopt de vaststelling dat de opleidingsperiode van drie jaar voor de vrijwillige brandweer erg lang is. Er moet worden nagegaan hoe die kan worden ingekort, en of er bijvoorbeeld kan worden gewerkt met gespecialiseerde opleidingsmodules. Na een basisopleiding zou de vrijwilligers bijvoorbeeld al kunnen worden ingezet voor basisopdrachten. Daarna zou de betrokkene gaandeweg zijn opleiding kunnen volbrengen.

In grote hulpverleningszones is de aanwezigheid van minstens één voltijds preventieadviseur een evidentie, in kleinere zones is dat uiteraard veel minder het geval. Wel is het correct te stellen dat de psychosociale begeleiding sterk te wensen overlaat. Het is de hoogste tijd om op dat vlak inspanningen te leveren.

Tot slot geeft de spreker mee dat de vrijwillige brandweer zich niet gehoord voelt in de brandweershervorming. Het is van het grootste belang dat oplossingen worden gevonden inzake de opleiding en de integratie van de vrijwilligers in de hulpverleningszones. Het aandeel van de vrijwilligers binnen de brandweer is essentieel voor het waarborgen van een goede dienstverlening op het gehele grondgebied.

*De heer Geert Ollevier* stelt dat hij bij de burgemeesters het signaal opvangt dat zij veel minder dan vroeger betrokken zijn bij het operationeel beheer van de hulpverleningszone. Hun aandeel beperkt zich thans veeleer tot de financiële aspecten. In de meeste gemeenteraden wordt het debat over de brandweezorg niet langer gevoerd. Het is de burgemeester die deelneemt aan de zoneraad, en in die vergaderingen heerst een andere dynamiek.

Daarnaast is het zo dat een fusie van kazernes steeds met een aantal problemen gepaard gaat, zeker wanneer het gaat om kazernes met vrijwilligers. Een verplaatsing van een post heeft nu eenmaal directe gevolgen voor de verplaatsingen van de betrokkenen van en naar de kazerne. Als de afstand te groot wordt, haken sommigen zelfs volledig af.

Meer en meer officieren en onderofficieren zijn professionelen, met als gevolg dat de vrijwilligers steeds minder inspraak hebben in het beleid.

De vraag is of de denkpiste om de professionele brandweer voornamelijk overdag in te schakelen en de vrijwilligers op de andere tijdstippen in goede aarde zal

accueillie par les professionnels. Une telle organisation du travail aura en effet des effets directs sur les rémunérations (régimes de primes).

Le premier objectif de la réforme de la sécurité civile était l'organisation optimale des services de secours à la population. En ce qui concerne le matériel, cet exercice d'optimisation a été poussé trop loin, au point que certaines zones de secours ont même été confrontées à un manque de matériel (auto-échelles, auto-élévateurs). Ce manque de matériel se fera clairement sentir en cas de dégâts de tempête importants.

Le deuxième objectif de la réforme était d'accroître la sécurité des citoyens et des équipes de secours. L'orateur estime cependant que le niveau de sécurité a plutôt diminué, certainement en journée, lorsque de nombreux volontaires exercent leur autre métier.

En ce qui concerne le troisième objectif, à savoir la professionnalisation du cadre de travail, on constate que la formation est devenue en effet plus professionnelle. En même temps, cette formation s'est considérablement alourdie.

Concernant le manque d'implication des volontaires dans les services d'incendie, l'orateur indique que la colère est toujours présente chez les volontaires. Il reste à espérer que le bureau des volontaires entraînera un changement de culture.

La police et les pompiers collaborent à bien des niveaux. La volonté d'harmoniser les zones pour les deux services peut donc certainement apporter une plus-value. M. Ollevier plaide en faveur de zones de taille réduite, regroupant plusieurs communes présentant la même typologie (communes côtières, communes rurales, etc.).

L'aide médicale urgente est clairement sous-financée. En conséquence, les temps de déplacement dans certaines zones sont devenus déraisonnablement longs.

Se référant à la discussion relative au bureau des volontaires, M. Hans Clarysse insiste sur l'importance de disposer de profils de compétences différents dans les zones. Le bureau peut certainement se révéler un instrument de travail utile, mais il ne peut devenir un énième organe au sein duquel sont examinés, en parallèle, certains sous-aspects des services d'incendie.

Le problème de la baisse de l'afflux de volontaires n'est pas propre aux services d'incendie: il concerne l'ensemble de la société. Les citoyens restent toutefois disposés à mettre une partie de leur temps libre au service

vallen bij de beroepsbrandweer. Die werkwijze zal immers directe gevolgen hebben voor de lonen (premiestelsels).

De eerste doelstelling van de hervorming van de civiele veiligheid is de optimale organisatie van de hulpverlening aan de bevolking. Op het vlak van het materieel is die oefening tot optimalisatie te ver doorgedreven, waardoor in sommige hulpverleningszones zelfs een tekort aan materieel is ontstaan (ladderwagens, hoogtewerkers). Dat zal duidelijk worden bij gevallen van grote stormschade.

De tweede doelstelling is het vergroten van de veiligheid van burgers en hulpverleners. De spreker is van oordeel dat het veiligheidsniveau veeleer gedaald is, zeker overdag, wanneer heel wat vrijwilligers hun andere job uitoefenen.

Wat betreft de derde doelstelling, met name professionalisering van het werkkader, geldt de vaststelling dat de opleiding inderdaad professioneler is geworden. Tegelijk is die opleiding enorm verzaamd.

In verband met het gebrek aan betrokkenheid van de vrijwilligers bij de brandweer stelt de spreker dat er bij de vrijwilligers nog steeds boosheid leeft. Hopelijk komt er aan de hand van het bureau van de vrijwilligers een andere cultuur.

Politie en brandweer werken op tal van punten samen. Het streven naar een zelfde zoneomschrijving voor beide kan dus zeker een meerwaarde betekenen. De heer Ollevier pleit voor kleinere zones met meerdere gemeenten die van dezelfde typologie zijn (kustgemeenten, landelijke gemeenten, enz.).

Het is duidelijk dat er inzake de dringende medische hulp sprake is van een onderfinanciering. Dat leidt ertoe dat de aanrijtijden in sommige zones onverantwoordbaar lang zijn geworden.

De heer Hans Clarysse wijst in de discussie over het bureau van de vrijwilliger op het belang van het feit dat in de zones verschillende competentieprofielen bestaan. Het bureau kan zeker een nuttig werkinstrument zijn, maar het mag geen zoveelste orgaan zijn waar op parallelle wijze over deelaspecten van de brandweer wordt gesproken.

Het probleem van de dalende instroom van vrijwilligers beperkt zich niet tot de brandweer. Het is veeleer een breed maatschappelijk probleem. Burgers zijn echter nog steeds bereid om een deel van hun vrije



d'un engagement social. Il convient de proposer des solutions permettant d'harmoniser l'offre et la demande.

*M. Luc Faes* ajoute que le profil du volontaire a évolué au fil des ans. Le citoyen n'est plus disposé à consacrer tout son temps libre aux services d'incendie, mais bien une partie de ce temps. Il convient de s'adapter à cette réalité en élaborant des solutions sur mesure.

Attirer de nouveaux volontaires demande une plus grande dépense d'énergie qu'auparavant. Cela nécessite par exemple des campagnes de recrutement et des sessions d'information. Le seuil à franchir pour les volontaires est aussi plus élevé qu'auparavant: le nombre d'heures de la formation de pompier volontaire a augmenté. Or, des solutions existent. L'on peut ainsi prévoir un nombre d'heures obligatoires pour la formation de base, puis fonctionner sur la base d'heures de "formation continue". Si l'on veut continuer à attirer le "volontaire 2.0", ce sont autant de pistes à explorer. Tout cela met en évidence la nécessité de mener une politique basée sur une vision à long terme.

La réforme des services d'incendie a de toute façon accordé trop peu d'attention à la gestion du changement. Un certain nombre de personnes ne se sont pas senties concernées par les modifications. Il ne faut pas non plus perdre de vue que certaines zones sont encore en transition.

*M. Johan Boydens* explique qu'en ce qui concerne la protection civile, la pyramide des âges est telle qu'un très grand nombre de collaborateurs sont partis à la retraite juste avant la réforme. Ces départs massifs ont eu pour conséquence que bon nombre de procédures internes (concernant, par exemple, l'effectif minimal pour certaines opérations) n'ont pas pu être respectées pour des raisons organisationnelles. Il n'y avait tout simplement pas assez de personnel dans les casernes. Pour exécuter certaines interventions, il a fallu attendre des renforts d'autres casernes. Deux solutions s'imposaient: procéder à de nouveaux recrutements ou centraliser les casernes. La deuxième a été retenue.

On était conscient qu'en faisant passer le nombre de casernes de six à deux, les délais d'intervention seraient impactés. C'est pourquoi les missions de la protection civile ont été actualisées. La mission de l'aide urgente en cas d'incidents a donc été transférée aux zones de secours. La protection civile a pris en charge les autres aspects des incidents. Pour les secours de deuxième ligne, le facteur temps est un peu moins important.

tijd te investeren in een maatschappelijk engagement. Het komt er op aan oplossingen aan te reiken die vraag en aanbod op mekaar afstemmen.

*De heer Luc Faes* vult aan dat het profiel van de vrijwilliger door de jaren heen is gewijzigd. De burger is niet langer bereid om al zijn vrije te besteden aan de brandweer, maar wel een deel ervan. Op die gewijzigde realiteit moet worden ingespeeld, met oplossingen op maat.

Het aantrekken van nieuwe vrijwilligers vergt meer energie dan vroeger. Dat gebeurt bijvoorbeeld aan de hand van aanwervingscampagnes en infosessies. De drempel voor de vrijwilligers is ook hoger dan voorheen: het aantal uren van de opleiding tot vrijwillig brandweerman is gestegen. Er zijn mogelijkheden om daar wat aan te doen. Zo kan men werken met een verplicht aantal uren voor de basisopleiding. Daar bovenop kan gewerkt worden met opleiding in "voorgezette uren". Dergelijke pistes moeten worden onderzocht om de "vrijwilliger 2.0" te kunnen blijven aanspreken. Het toont aan dat er wel degelijk nood is aan een beleid met visie op de lange termijn.

Bij de brandweershervorming werd hoe dan ook te weinig aandacht besteed aan het veranderingsmanagement. Een aantal mensen heeft zich niet betrokken gevoeld bij de wijzigingen. Men mag ook niet vergeten dat sommige zones nog steeds in transitie zijn.

*De heer Johan Boydens* legt met betrekking tot de civiele bescherming uit dat de leeftijdsstructuur van die aard was dat net voor de hervorming heel wat mensen met pensioen zijn gegaan. Dat had tot gevolg dat heel wat interne procedures (bijvoorbeeld rond de minimale bezetting voor bepaalde operaties) om organisatorische redenen niet konden worden nageleefd. Er was gewoonweg te weinig personeel in de kazernes. Voor de uitvoering van bepaalde interventies moest worden gewacht op versterking vanuit andere kazernes. Voor die situatie bestaan twee oplossingen: of er komen nieuwe aanwervingen, of er komt een centralisatie van de kazernes. Er werd gekozen voor het tweede.

Men was er zich van bewust dat het herleiden van het aantal kazernes van zes naar twee gevolgen zou hebben voor de aanrijtijden. Om die reden werd het takenpakket van de civiele bescherming aangepast. De opdracht van de dringende hulp bij incidenten werd daarom overgedragen aan de hulpverleningszones. De verdere afhandeling van incidenten kwam in handen van de civiele bescherming. Bij die tweedelijnsbijstand is de factor tijd van iets minder belang.

Actuellement, tant la caserne de Brasschaat que celle de Crisnée manquent cruellement d'effectifs. Un cadre complet permettrait de réagir plus adéquatement et plus rapidement, de jour comme de nuit, en cas d'incidents.

*M. Philippe Filleul* commente le fonctionnement de la zone de secours du Brabant wallon. À l'instar de la zone du Luxembourg, le territoire de cette zone correspond à celui de la province. Cette donnée a immédiatement contribué à la synergie (par exemple pour l'achat de matériel). À cet égard, la présence de l'école provinciale pour la formation des sapeurs-pompiers et des services d'ambulance a également été un atout. En 2018, la province a en outre soutenu un projet relatif à la formation de jeunes à la fonction de pompier volontaire. Il s'agissait d'une formation d'un an à temps plein, ce qui représentait une réduction considérable par rapport à la durée normale de formation de trois ans.

La zone du Brabant wallon se caractérise par le fait qu'elle ne compte aucune vraie grande ville sur son territoire. Elle ne disposait donc pas non plus de grands corps de sapeurs-pompiers avec un esprit de clocher. Une excellente collaboration s'est directement mise en place entre les officiers. De plus, on observe une évolution, au sein de cette zone, vers une professionnalisation de ce corps. Certains ont ainsi saisi l'opportunité de devenir sapeurs-pompiers professionnels.

L'ancrage local est important pour le recrutement du personnel. La réglementation d'exécution en vigueur n'est d'aucun secours en la matière. En effet, on ne peut pas demander à un candidat volontaire qu'il réside à une certaine distance de la caserne. C'est aussi pour cette raison qu'un candidat habitant à 200 kilomètres ne peut pas être refusé. Cette situation a pour conséquence que certains volontaires vont travailler dans une autre zone dès qu'ils ont leur brevet en poche, et donc dans la zone de leur lieu de résidence.

Depuis l'arrêt Matzak, il faut se demander comment la disponibilité des volontaires peut être indemnisée de la manière la plus optimale possible pour les zones. En effet, le système de "disponibilité volontaire" s'avère inopérant. L'orateur propose de fixer un montant minimum par heure de disponibilité. Le SPF Intérieur ne souscrit pas à cette proposition, arguant qu'elle génère un surcoût qui doit être pris en charge par le niveau fédéral.

Pour gérer la panne de l'Eurostar à Tubize, la zone a effectivement demandé l'assistance de la protection civile. D'abord, deux officiers de la protection civile de Crisnée se sont rendus sur place pour évaluer la situation, avec tous les retards qui en ont découlé. Pendant ce

Zowel de kazerne van Brasschaat als die van Crisnée zijn momenteel sterk onderbemand. Een volledig personeelskader zou betekenen dat zowel 's nachts als overdag beter en sneller kan worden gereageerd in geval van incidenten.

*De heer Philippe Filleul* licht de werking toe van de hulpverleningszone Waals-Brabant. Net als de zone Luxemburg komt het grondgebied van zone overeen met die van de provincie. Dat gegeven heeft van in het begin bijgedragen tot de synergie (bijvoorbeeld voor de aankoop van materieel). Ook het bestaan van de provinciale school voor de opleiding voor de brandweer en de ambulancediensten was hierbij een troef. In 2018 heeft de provincie bovendien een project ondersteund in verband met de opleiding van jongeren tot vrijwillig brandweerman. Het ging om een voltijdse opleiding van één jaar, wat een aanzienlijke verkorting ten opzichte van de reguliere opleidingsduur van drie jaar.

De zone Waals-Brabant heeft de eigenschap dat er geen enkele echt grote stad op het grondgebied ligt. Er bestonden dus evenmin grote brandweerkorpsen die konden zorgen voor een hokjesmentaliteit. Het maakte dat er meteen een goede samenwerking bestond tussen de officieren. Daarnaast is het zo dat er binnen de zone een evolutie is van professionalisering van het korps. Een aantal personen zagen daarin een opportuniteit om professioneel brandweerman te worden.

De lokale verankering is van belang voor de aanwerving van het personeel. De geldende uitvoeringsreglementering reikt op dat vlak geen helpende hand. Van een kandidaat-vrijwilliger kan immers niet gevraagd worden dat hij woonachtig is binnen een bepaalde afstand van de kazerne. Een kandidaat die 200 kilometer verderop woont kan om die reden niet worden geweigerd. Dat heeft tot gevolg dat een aantal vrijwilligers na het behalen van het brevet aan de slag gaan in een andere zone, namelijk die van hun woonplaats.

Ingevolge het arrest-Matzak moet er over worden nagedacht hoe de beschikbaarheid van vrijwilligers op een voor de zones zo optimaal mogelijke wijze kan worden vergoed. Een systeem van "vrijwillige beschikbaarheid" blijkt immers niet te werken. De spreker stelt voor om een minimumbedrag te bepalen per uur beschikbaarheid. De FOD Binnenlandse Zaken onderschrijft dit voorstel niet, met het argument dat op die manier meerkosten ontstaan die voor rekening komen van het federale niveau.

Voor de aanpak van de panne van de Eurostar in Tubeke heeft de zone inderdaad de bijstand van de civiele bescherming ingeroepen. Eerst zijn twee officieren van de civiele bescherming in Crisnée ter plaatse gekomen om polshoogte te nemen van de situatie, met alle

temps, les voyageurs sont restés bloqués dans le train à des températures proches de 40°C. La distribution d'eau étant extrêmement urgente, de l'eau a été achetée dans un supermarché.

Il est exact que les corps du Brabant wallon et du Brabant flamand s'entraident en cas de nécessité. Les services d'incendie concernés n'ont pas encore véritablement rencontré de problèmes linguistiques dans le cadre de cette collaboration. Les officiers ont une certaine connaissance de l'autre langue nationale. Pour les services d'ambulance, la situation est plus compliquée. Les ambulanciers ne sont pas censés parler l'autre langue nationale. Le service est néanmoins assuré le mieux possible, comme c'est le cas lorsqu'une personne parlant une autre langue a besoin de soins. Pour l'aide médicale urgente, la priorité est donnée à l'expertise technique rapide et efficace des dispensateurs de soins et, dans une moindre mesure, à la langue parlée. Le nombre d'heures de formation obligatoire que doit suivre le volontaire est déjà très important. Il ne sera pas évident d'y ajouter des cours de langue obligatoires.

En outre, M. Filleul estime également que, lors de la mise en œuvre de la réforme des services d'incendie, le niveau fédéral a communiqué beaucoup trop peu. Or, aujourd'hui, une bonne communication est devenue un élément essentiel de la gestion du changement. Cela explique en partie pourquoi une certaine colère persiste sur le terrain.

Étant donné qu'un sapeur-pompier professionnel preste 1 650 heures par an, le plafond de 1 248 heures pour un sapeur-pompier volontaire est certainement défendable.

M. Olivier Lowagie estime, lui aussi, que l'accompagnement offert par le SPF Intérieur dans le cadre de la réforme des services d'incendie a été plutôt limité, compte tenu en particulier de l'étendue de la mission qui pesait sur les épaules des commandants de zone.

L'orateur met en garde contre une nouvelle répartition des zones de secours. Il faut éviter d'opérer des modifications ou redistributions importantes. Des adaptations mineures doivent toutefois être possibles en fonction de l'existence de certains bassins de vie.

En ce qui concerne l'aide médicale urgente, l'orateur indique que depuis la réforme intervenue en la matière, les zones reçoivent un montant forfaitaire de 60 euros par transport, contre 120 euros précédemment. Environ 25 000 transports étant effectués tous les ans, la perte de recettes se chiffre à 1,5 million d'euros. De plus, le nombre de transports augmente chaque année d'environ

vertraging van dien. Intussen zaten mensen vast in de trein bij 40°C. De waterbedeling was dus erg dringend, zodat in de supermarkt water is gekocht.

Het klopt dat de korpsen van Waals-Brabant en Vlaams-Brabant mekaar ondersteunen indien nodig. Dat heeft nog niet echt voor taalproblemen gezorgd bij de betrokken brandweerdiensten. De officieren hebben een zekere kennis van de andere landstaal. Voor de ambulancediensten ligt de situatie moeilijker. De ambulanciers worden niet verondersteld de andere landstaal te spreken. Dat neemt niet weg dat hoe dan ook de dienst zo goed mogelijk wordt verleend, net zoals dat het geval is wanneer een anderstalige zorgen nodig heeft. In het geval van dringende medische hulp gaat het in de eerste plaats om een snelle en goede technische expertise van de zorgverleners, en in mindere mate om de gesproken taal. Het aantal uren verplichte opleiding van de vrijwilliger ligt al erg hoog. Het is niet evident om daar nog verplichte taallessen aan toe te voegen.

Voorts onderschrijft de heer Filleul dat bij de implementering van de brandweershervorming door het federale niveau veel te weinig is gecommuniceerd. Een degelijke communicatie is nu eenmaal een essentieel element van een veranderingsmanagement. Dat verklaart mee waarom er op het terrein nog steeds een zekere boosheid bestaat.

Een beroepsbrandweerman presteert jaarlijks 1 650 uren. Het plafond van 1 248 uren per jaar voor een vrijwillige brandweerman is in het licht daarvan zeker verdedigbaar.

De heer Olivier Lowagie beaamt dat de begeleiding van de brandweershervorming vanuit de FOD Binnenlandse Zaken vrij beperkt was, zeker in het licht van de omvang van de opdracht die op de schouders van de zonecommandanten rustte.

De spreker waarschuwt voor een nieuwe herindelings van de hulpverleningszones. Grote wijzigingen of opdelingen zijn zeker af te raden. Wel moeten kleine aanpassingen in functie van het bestaan van bepaalde leefregio's mogelijk zijn.

Wat betreft de dringende medische hulp is het zo dat een zone sinds de hervorming van deze hulpverlening een forfaitair bedrag van 60 euro ontvangt per transport, terwijl voorheen voor een dergelijke prestatie een bedrag van 120 euro werd gefactureerd. Met ongeveer 25 000 transporten per jaar gaat het om een minderinkomst van 1,5 miljoen euro. Het aantal transporten stijgt

5 % et le budget prévu pour ce service repose sur un système d'enveloppe fermée. Il s'ensuit que le déficit ne fait que s'accroître en la matière, ce qui entraîne une charge financière supplémentaire pour les zones. Il convient d'accorder une attention particulière à ce problème.

### 3. Répliques et réponses complémentaires

*M. Eric Thiébaud (PS)* n'adhère pas au point de vue de M. Boydens. L'augmentation des départs à la retraite ne saurait justifier la fermeture de casernes de la protection civile et donc la disparition de ces services pour une partie de la population.

*M. André Flahaut (PS)* attire l'attention sur la problématique de la protection civile en Région de Bruxelles-Capitale. Jusqu'à la réforme, cette région bénéficiait de la proximité et donc des services de la caserne de Liedekerke. Pourra-t-on réagir de façon adéquate si une catastrophe majeure se produit sur le territoire de cette région ou des provinces du Brabant wallon ou du Brabant flamand?

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* prend acte de la nouvelle répartition des tâches décidée entre les services d'incendie et la protection civile, ainsi que de l'augmentation des départs à la retraite au sein de cette dernière. La protection civile dispose-t-elle encore aujourd'hui de suffisamment de personnel pour pouvoir remplir ses missions? L'intervenante demande des précisions quant à la répartition des tâches. Quelles sont les tâches qui ne seront plus effectuées par la protection civile et par quelle instance ont-elles été reprises? Quel est le matériel encore disponible? Ce matériel a-t-il été repris par les zones de secours?

*M. Johan Boydens* explique qu'avant la réforme, les membres du personnel pouvaient partir à la retraite à 58 ans. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'âge de leur départ à la retraite est porté à 62 ans, ce qui signifie qu'il n'y aura aucun départ à la retraite au cours des quatre prochaines années.

À la caserne de Brasschaat, il arrive en effet qu'il y ait seulement quatre membres du personnel professionnel présents durant la nuit. Il s'agit du minimum absolu. Ce nombre est cependant toujours complété de sept volontaires. C'est effectivement très peu. En cas d'accident, il est fait appel à des personnes supplémentaires, mais il n'existe aucun protocole à cet égard. On compte donc sur le bon vouloir du personnel, ce qui n'a jamais posé de problème jusqu'à présent. Les officiers de la protection civile doivent toutefois assurer un service de garde.

bovendien jaarlijks met ongeveer 5 %. Bovendien zit het budget voor de vergoeding van deze dienstverlening onder gesloten enveloppe. Dat heeft tot gevolg dat het deficit op dat vlak steeds groter wordt, en dat betekent dus een bijkomende financiële last voor de zones. Dit probleem vergt de nodige aandacht.

### 3. Replieken en bijkomende antwoorden

*De heer Eric Thiébaud (PS)* gaat niet akkoord met het standpunt van de heer Boydens. De verhoogde uitstroom van personeel wegens pensioen kan geen argument zijn om kazernes van de civiele bescherming te sluiten en bijgevolg die diensten niet langer te verlenen aan een deel van de bevolking.

*De heer André Flahaut (PS)* wijst op de problematiek van de dienstverlening inzake civiele bescherming in het Brussels Gewest. Tot aan de hervorming genoot het gewest de nabijheid en dus de diensten van de kaserne van Liedekerke. Zal op gepaste wijze kunnen worden gereageerd in het geval van een zware ramp op het grondgebied van dat gewest of in de omliggende provincies Waals- of Vlaams-Brabant?

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* neemt akte van de nieuwe taakverdeling tussen de brandweer en de civiele bescherming, en met de verhoogde uitstroom binnen die laatste. Beschikt de civiele bescherming thans nog over voldoende personeel om haar opdrachten te kunnen vervullen? Kan de taakverdeling verder worden verduidelijkt? Welke taken vervult de civiele bescherming niet langer, en welke instantie heeft die overgenomen? Welk materieel is er nog ter beschikking? Hebben de hulpverleningszones dat materieel overgenomen?

*De heer Johan Boydens* licht toe dat het personeel voor de hervorming met pensioen kon gaan op de leeftijd van 58 jaar. Sedert 1 januari 2019 werd de drempel verhoogd tot de leeftijd van 62 jaar. Dat betekent dat er de komende vier jaar geen pensioneringen zullen zijn.

Het is zo dat in de kaserne van Brasschaat 's nachts soms slechts vier leden van het beroepspersoneel aanwezig zijn. Dat is het absolute minimum. Dat aantal wordt evenwel steeds aangevuld met zeven vrijwilligers. Dat is inderdaad niet erg veel. In geval van incidenten wordt bijkomend een aantal mensen opgeroepen. Daar bestaan geen protocollen over. Er wordt dus op de goodwill van het personeel gerekend, wat tot nu toe nooit een probleem is geweest. De officieren van de civiele bescherming vallen evenwel onder een wachtdienst.

Le matériel de la protection civile est pour une large part assez vétuste. Pratiquement toutes les véhicules ont par exemple plus de 15 ans, raison pour laquelle les zones de secours ne s'y sont guère intéressées. De plus, la protection civile a l'obligation légale de céder le matériel dépassé au service patrimonial, qui en organise la vente.

La nouvelle répartition des tâches entre la protection civile et les zones de secours a été définie dans un arrêté d'exécution. L'une des tâches que la protection civile ne devra plus exécuter est le nettoyage des taches d'hydrocarbures sur la voie publique (après un accident, par exemple). Les zones de secours sont en train de s'organiser afin de pouvoir remplir leurs nouvelles tâches.

#### IV. — AUDITION DU 22 OCTOBRE 2019

##### A. Exposés introductifs

##### 1. *Exposé introductif du colonel Jan Jorissen et du colonel Wim Van Zele, représentants de Netwerk Brandweer*

Le colonel Jan Jorissen rappelle la date du 30 juillet 2004. Ce jour-là, à Ghislenghien, l'explosion d'une conduite de gaz a coûté la vie à 24 personnes, dont de nombreux pompiers. Cette catastrophe a révélé que l'organisation des secours ne répondait plus aux besoins de la société actuelle. Une réforme des services d'incendie s'imposait. Le gouvernement fédéral a créé une commission chargée d'élaborer cette réforme.

##### 1.1. *Principes de base de la réforme*

La Commission Paulus a préparé, sous la tutelle fédérale, la réforme des services d'incendie, qui s'articule autour de trois principes de base:

- le citoyen a droit à l'aide adéquate la plus rapide;
- chaque citoyen a droit à une même protection de base pour une contribution identique;
- un agrandissement d'échelle est nécessaire.

##### 1.2. *Évaluation*

La loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile prévoyait la création, en 2015, de 34 zones de secours (zones d'incendie) et d'une zone distincte pour les pompiers de Bruxelles. Chaque zone de secours comprend un conseil

Heel wat van het materieel van de civiele bescherming was vrij oud. Nagenoeg alle voertuigen waren bijvoorbeeld ouder dan 15 jaar. Om die reden was er weinig interesse voor bij de hulpverleningszones. Bovendien geldt de wettelijke verplichting om het materieel dat niet langer nog is over te dragen aan de patrimoniumdienst. Die laatste organiseert de verkoop ervan.

De nieuwe taakverdeling tussen de civiele bescherming en de hulpverleningszones is neergelegd in een uitvoeringsbesluit. Eén van de taken die niet langer door de civiele bescherming moet worden uitgevoerd, is het opruimen van olievlekken op de openbare weg (bijvoorbeeld na een ongeval). De hulpverleningszones zijn zich aan het organiseren in functie van hun nieuw takenpakket.

#### IV. — HOORZITTING VAN 22 OKTOBER 2019

##### A. Inleidende uiteenzettingen

##### 1. *Inleidende uiteenzetting door kolonel Jan Jorissen en kolonel Wim Van Zele, vertegenwoordigers van het Netwerk Brandweer*

Kolonel Jan Jorissen herinnert aan de datum van 30 juli 2004. Die dag vond de gasexplosie in Gellingen plaats waarbij 24 mensen om het leven kwamen, waaronder ook een groot aantal brandweermannen. Dit vreselijke incident toonde aan dat de organisatie van de hulpdiensten niet meer voldeed aan de noden van de huidige maatschappij. Een brandweershervorming drong zich op. De federale regering richtte een commissie op die de brandweershervorming moest uitwerken.

##### 1.1. *Basisprincipes hervorming*

De Commissie Paulus werkte onder federaal gezag de brandweershervorming uit die gebaseerd is op drie basisprincipes:

- de burger heeft recht op snelst adequate hulp;
- elke burger heeft recht op dezelfde basisbescherming tegen een gelijkwaardige bijdrageplicht voor iedereen;
- schaalvergroting is noodzakelijk.

##### 1.2. *Evaluatie*

De wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid voorzag in de oprichting in 2015 van vierendertig hulpverleningszones (brandweerzones) en de aparte zone brandweer Brussel. Elke hulpverleningszone bestaat uit

de zone au sein duquel siègent les bourgmestres des villes et communes de la zone d'intervention.

Deux ans après la réforme des services d'incendie, les commandants de zone ont procédé à une première évaluation, soulignant la nécessité de mettre en œuvre une meilleure collaboration entre les zones, les autorités locales et les différents niveaux de pouvoir. C'est ainsi qu'est né en Flandre, le 4 juillet 2018, *Netwerk Brandweer*, réseau au sein duquel les vingt zones de secours flamandes, ainsi que la VVSG, unissaient leurs forces. *Netwerk Brandweer* rassemble différents niveaux afin de contribuer de manière structurelle à une société mieux protégée contre les risques d'incendie.

### 1.3. *Netwerk Brandweer*

*Netwerk Brandweer* s'engage en tant que centre d'expertise et en tant que porte-parole des pompiers, dans le but d'améliorer l'organisation des services d'incendie. *Netwerk Brandweer* s'efforce de faciliter autant que possible le soutien et la solidarité entre les zones et de garantir la sécurité des citoyens et l'aide aux citoyens. *Netwerk Brandweer* est le moteur autour duquel s'articule l'organisation des services d'incendie en Flandre.

### 1.4. *Structure*

L'organe le plus important de *Netwerk Brandweer* est le *Brandweerraad*, qui se compose de l'ensemble des présidents de zone (qui sont tous bourgmestres) et des commandants de zone. Le *Brandweerraad* définit les orientations et il contrôle le fonctionnement de *Netwerk Brandweer*.

Le *Raad van zonecommandanten* regroupe tous les commandants de zone. Il définit les positions stratégiques conformément à la vision du *Brandweerraad*, il supervise tous les points opérationnels du fonctionnement journalier des services d'incendie et rend des avis sur les propositions élaborées par les réseaux d'experts.

Le *Bureau Netwerk Brandweer* se compose du président du *Brandweerraad* et de six commandants de zone. On peut le comparer à un comité de direction ou à un collège des bourgmestre et échevins. Le bureau assure la gestion journalière.

L'*Ondersteuningsteam* gère les vingt réseaux d'experts différents, qui travaillent chacun sur leur propre thème. Chaque réseau d'experts accueille vingt spécialistes de zone qui travaillent sur le terrain et représentent chaque zone au sein de *Netwerk Brandweer*. Les réseaux d'experts préparent le travail de fond et ils prennent des

een zoneraad waarin de burgemeesters van de steden en gemeenten uit het werkingsgebied in zetelen.

Twee jaar na de brandweershervorming maakten de zonecommandanten een eerste evaluatie op. Een betere samenwerking tussen de zones, lokale besturen en de verschillende politieke niveaus bleek prioritair. Op 4 juli 2018 werd Netwerk Brandweer op de kaart gezet waarin de twintig Vlaamse hulpverleningszones, samen met de VVSG, de krachten bundelen. Netwerk Brandweer brengt verschillende niveaus samen om op een structurele wijze samen te werken aan een brandveilige samenleving.

### 1.3. *Netwerk Brandweer*

Netwerk Brandweer engageert zich als kenniscentrum en spreekbuis van de brandweer, met als doelstelling de organisatie van de brandweer naar een hoger niveau te tillen. Netwerk Brandweer probeert de onderlinge hulp en solidariteit tussen zones zo eenvoudig mogelijk te maken en de veiligheid en hulp voor de burgers te garanderen. Netwerk Brandweer is het kloppende hart waarrond de brandweerorganisatie in Vlaanderen is opgebouwd.

### 1.4. *Structuur*

Het hoogste orgaan van Netwerk Brandweer is de Brandweerraad, samengesteld uit alle zonale voorzitters (allen burgemeesters) en de zonecommandanten. De Brandweerraad beslist over standpunten en bewaakt de werking van Netwerk Brandweer.

In de Raad van zonecommandanten zetelen alle zonecommandanten. Deze raad neemt beleidsstandpunten in overeenkomstig de visie van de Brandweerraad. De raad bewaakt alle operationele punten die de dagelijkse werking van de brandweer bepalen en geeft advies over voorstellen die door de expertennetwerken worden uitgewerkt.

Het Bureau Netwerk Brandweer is samengesteld uit de voorzitter van de Brandweerraad en zes zonecommandanten en is vergelijkbaar met een directiecomité of een college van burgemeester en schepenen. Het bureau staat in voor het dagelijks bestuur.

Het Ondersteuningsteam beheert de twintig verschillende expertennetwerken, die elk rond hun eigen thema werken. In elk van de expertennetwerken zetelen twintig zonale specialisten die in de praktijk staan en representatief zijn voor elke zone binnen Netwerk Brandweer. De expertennetwerken bereiden inhoudelijk werk voor

positions qui contribuent au développement d'une vision susceptible d'être utilisée dans l'ensemble des zones.

L'orateur cite un exemple dans le domaine de la gestion des ressources humaines. La partie du statut relative à la discipline est pratiquement impossible à mettre en oeuvre. Le réseau d'experts *Human Resource Management* se voit confier la mission de formuler un avis en vue d'adapter ce statut. L'avis est ensuite transmis aux commandants de zone puis validé par les bourgmestres. Cela permet de concilier des idées et intérêts divergents et de dégager une approche et des solutions partagées. Le service juridique du SPF Intérieur s'est attelé dans le cadre d'une concertation à la rédaction d'un texte qui, espérons-le, pourra être mis en oeuvre au cours d'une prochaine législation.

### 1.5. Propositions du terrain

En vue d'accompagner la mise en oeuvre de la réforme, les collaborateurs des services d'incendie ont élaboré, conjointement avec le cabinet de Mme Milquet qui était ministre à l'époque, une série de propositions concrètes pour les pompiers volontaires. Les propositions concernaient:

- un statut spécifique pour les volontaires et ce tant sur le plan opérationnel que sur le plan administratif;
- une relation triangulaire employeur-travailleur-volontaire;
- une solution pour les chômeurs, les pensionnés, les cotisations de sécurité sociale;
- la création d'un fonds des services d'incendie;
- un traitement équivalent des professionnels et des volontaires.

Pratiquement aucune proposition n'a été retenue ou mise en oeuvre. On n'est donc engagé dans la réforme avec un statut qui ne répondait nullement aux observations et aux réserves qui avaient été exprimées. Une autre conséquence négative est que beaucoup de pompiers de la sphère opérationnelle ne sont pas enclins à encore s'engager à Bruxelles. Les gens sur le terrain leur imputent la responsabilité de tout ce qui ne va pas à Bruxelles.

### 1.6. Les services d'incendie aujourd'hui

On entend actuellement beaucoup de rumeurs, plus alarmistes les unes que les autres, à propos des services d'incendie. En effet, il reste encore suffisamment de marge pour réaliser des avancées après cinq ans

en nemen standpunten in die bijdragen aan een visie die werkbaar is voor alle zones.

De spreker geeft een voorbeeld op het gebied van *human resource management*. Binnen het statuut is het tuchtgedeelte quasi onuitvoerbaar. Het expertennetwerk Human Resource Management krijgt de opdracht een advies te formuleren om dit statuut aan te passen. Het advies gaat vervolgens naar de zonecommandanten en wordt door de burgemeesters gevalideerd. Om deze manier worden verschillende ideeën en belangen overstegen en komt men tot een gedeelde aanpak en gedeelde oplossingen. De juridische dienst van de FOD Binnenlandse Zaken werkt dan in dialoog een tekst uit waarvan gehoopt wordt dat die in een latere legislatuur geïmplementeerd wordt.

### 1.5. Voorstellen uit het veld

Om de implementatie van de hervorming te begeleiden, werkten medewerkers van de brandweer samen met het kabinet van toenmalig minister Milquet een aantal concrete voorstellen uit voor de brandweervrijwilligers. De voorstellen gingen over:

- een specifiek statuut voor vrijwilligers en dit zowel op operationeel als op administratief gebied;
- driehoeksverhouding werkgever-werknemer-vrijwilliger;
- oplossing voor werklozen, gepensioneerden, bijdragen sociale zekerheid;
- oprichting van een brandweerfonds;
- gelijkwaardige behandeling van beroeps en vrijwilligers.

Zo goed als geen enkel voorstel werd opgepikt noch uitgevoerd. Er werd dus gestart met een statuut dat op geen enkele wijze tegemoet kwam aan de geuite opmerkingen en bedenkingen. Een bijkomend negatief gevolg is dat vele brandweerlieden uit de operationele sfeer niet geneigd zijn om zich nog verder in Brussel te engageren. Ze worden door de mensen in het veld verantwoordelijk gesteld voor alles wat in Brussel fout loopt.

### 1.6. De brandweer vandaag

Op dit moment duiken rond de brandweer vaak veel doembeelden op. Er is na vijf jaar brandweervorming inderdaad zeker nog voldoende ruimte voor vooruitgang. Maar de berichtgeving rond rechtszaken over het niet

de réforme des services d'incendie. Il convient pourtant absolument de nuancer ce qui est rapporté au sujet des procédures judiciaires concernant le non-respect des temps de travail, des audits négatifs des corps de pompiers, des allégations selon lesquelles, par exemple, les services d'incendie ne s'entraînaient pas suffisamment. L'orateur souligne que tout n'était pas plus rose par le passé. Avant la réforme, il y avait 251 commandants et autant d'idées différentes. Il n'était pas possible de lutter adéquatement contre des catastrophes telles que celle de Ghislenghien car il n'y avait pas de collaboration à grande échelle.

Malgré la réforme, les services d'incendie continuent encore à intervenir. Quelle organisation peut se targuer d'être en mesure d'activer au moins 1 000 collaborateurs en 10 minutes et 23 secondes? La tempête printanière de mars 2019 a montré que c'est possible. À l'époque, les services d'incendie flamands ont été confrontés à 19 670 interventions pour lesquelles 877 véhicules et 3 864 membres du personnel ont été déployés pendant le pic. Il n'en demeure toutefois pas moins qu'il est nécessaire de revoir la législation.

### 1.7. Déficit politique

Le colonel Wim Van Zele estime qu'il n'est pas question de déficit politique. Auparavant, il y avait 251 corps de pompiers qui travaillaient de façon autonome. On parlait très peu des services d'incendie durant les conseils communaux. Cette situation toutefois a changé depuis la réforme. Ces dernières années, les bourgmestres ont développé une véritable sympathie pour les pompiers. Jamais auparavant ils ne se sont autant souciés des services d'incendie.

### 1.8. Finances

L'orateur rappelle qu'il y avait autrefois 589 communes et 251 corps de pompiers. Plus de trois cents communes ne disposaient pas de leur propre corps de pompiers. Via le système de la cotisation forfaitaire, les interventions dans les communes sans corps étaient rémunérées. Cela signifiait que les prestations étaient payées sans avoir toutefois voix au chapitre. Les choses ont changé. Chaque bourgmestre, disposant ou pas d'un corps de pompiers dans sa commune, fait partie du conseil de zone. Ils peuvent définir conjointement la politique et les contributions financières. Il existe toutefois une série de conditions connexes qui déterminent le succès du conseil de zone:

- réunions régulières et structurelles;
- transparence maximale de la zone envers le conseil de zone;

naleven van arbeidstijden, slechte doorlichtingen van brandweerkorpsen, stellingen als “de brandweer oefent te weinig”, moeten toch absoluut genuanceerd worden. De spreker onderstreept dat het vroeger niet allemaal beter was. Voor de hervorming waren er 251 commandanten met 251 verschillende ideeën. En rampen zoals die in Gellingen konden niet adequaat bestreden worden omdat er geen samenwerking was op grote schaal.

De brandweer blijft ondanks de hervorming nog steeds uitrukken. Welke organisatie kan claimen dat zij binnen 10 minuten en 23 seconden minstens 1 000 medewerkers kan activeren? De voorjaarsstorm van maart 2019 toont dat het kan. Toen werden de Vlaamse brandweerdiensten geconfronteerd met 19 670 interventies waarbij 877 voertuigen en 3 864 personeelsleden werden ingezet tijdens het piekmoment. Dit neemt echter niet weg dat de wetgeving aan herziening toe is.

### 1.7. Politiek deficit

Kolonel Wim Van Zele meent dat er geen sprake is van een politiek deficit. Vroeger waren er 251 brandweerkorpsen die autonoom werkten. Over de brandweer werd op de gemeenteraden heel weinig gepraat. Sinds de hervorming is dit wel veranderd. De burgemeesters hebben de afgelopen jaren een echt brandweerhart ontwikkeld. Nog nooit zijn ze zo intensief bezig geweest met de brandweer.

### 1.8. Financiën

De spreker brengt in herinnering dat er vroeger 589 gemeenten en 251 brandweerkorpsen waren. Meer dan driehonderd gemeenten beschikten niet over een eigen brandweerkorps. Via het systeem van de forfaitaire bijdrage werden de tussenkomsten in gemeenten zonder korps vergoed. Dit betekende dat er betaald werd voor de zorg maar er was geen inspraak. Dat ligt nu anders. Elke burgemeester, al dan niet met een brandweerkorps in de gemeente, maakt deel uit van de zoneraad. Samen kunnen ze het beleid en de financiële bijdragen bepalen. Er zijn wel een aantal randvoorwaarden die het succes van de zoneraad bepalen:

- regelmatig en structureel samenkomen;
- maximale transparantie door de zone aan de zoneraad;



— un président très engagé du conseil de zone.

### 1.9. *Fonctionnement supra-zonal*

La grande plus-value de la réforme consiste en la mise en place du fonctionnement supra-zonal dans le cadre duquel on examine ce qui se passe en dehors de sa propre zone. *Netwerk Brandweer* estime qu'il s'agit d'une excellente chose. Différentes zones investissent conjointement dans un dispatching par exemple. De même, pour des interventions spécialisées telles que celles du CSD, les incendies industriels et la lutte contre les incendies dans des zones naturelles, les zones de secours s'entraident de plus en plus. Une meilleure protection des citoyens peut dès lors être garantie avec les mêmes moyens.

### 1.10. *Protection civile et numéro d'urgence 1722*

Depuis la réforme de la protection civile, ses missions ont été réformées. Les services d'incendie doivent dès lors reprendre certaines missions, ce qui n'est pas tenable à moyen terme sans les moyens supplémentaires nécessaires. Les services d'incendies ne comptent plus sur le soutien de la protection civile sur le terrain. Ce n'est pas la faute des collègues de la protection civile. Il y a un manque d'effectifs à la protection civile, mais aussi dans les centrales 112. L'orateur estime que le numéro d'urgence spécial 1722 est une noble initiative. Cependant, les attentes élevées du citoyen et les longs délais d'attente engendrent beaucoup de frustrations. De plus, ce numéro n'a pas permis de réduire la charge de travail des services d'incendie durant les intempéries. *Netwerk Brandweer* a élaboré une proposition de réorganisation de ce numéro d'urgence.

### 1.11. *Soutien fédéral*

Le soutien apporté par les autorités fédérales est perfectible. L'accent est mis démesurément sur l'aspect juridique alors que l'on a plus besoin que jamais d'une approche pratique et d'accompagnement. Les incertitudes sont encore nombreuses quant au rôle du Centre fédéral d'expertise. *Netwerk Brandweer* conseille de faire évoluer le Centre d'expertise en une organisation autonome et axée sur son caractère opérationnel.

#### Problèmes

La réforme a entraîné une restriction des libertés qui existaient dans les différents corps. Chaque corps disposait d'un statut distinct assorti de certains privilèges. La réforme a quelque peu structuré tout cela, ce qui a limité certains privilèges. Il était également assez problématique que le statut n'ait été clarifié que deux mois avant la réforme. Lorsque la réforme est effectivement

— een sterk geëngageerde voorzitter van de zoneraad.

### 1.9. *De suprazonale werking*

De grote meerwaarde van de hervorming is de realisatie van de suprazonale werking, waarbij buiten het werkingsgebied van de eigen zone wordt gekeken. *Netwerk Brandweer* vindt dit een prima zaak. Verschillende zones doen gezamenlijke investeringen in bijvoorbeeld een dispatch. Ook voor specialistische interventies zoals AGS, industriële branden en natuurbrandbestrijding reiken hulpverleningszones elkaar steeds meer de hand. Dit zorgt ervoor dat met dezelfde middelen een betere bescherming van de burgers kan gegarandeerd worden.

### 1.10. *Civiele bescherming en noodnummer 1722*

Sinds de hervorming van de civiele bescherming werd hun takenpakket hervormd. Hierdoor moet de brandweer bepaalde opdrachten overnemen, wat op middellange termijn niet houdbaar is zonder de nodige extra middelen. De brandweer rekent op het terrein niet meer op de steun van de civiele bescherming. Dit is niet de fout van de collega's van de civiele bescherming. Er is onderbezetting bij de civiele bescherming maar ook bij de 112-centrales. De spreker vindt het speciale noodnummer 1722 een nobel initiatief. Maar de hoge verwachtingen bij de burger en de lange wachttijden leiden tot veel frustratie. Bovendien zorgt dit nummer tijdens noodweer niet voor de nodige ontlasting bij de brandweer. *Netwerk Brandweer* heeft een voorstel uitgewerkt voor een reorganisatie van dit noodnummer.

### 1.11. *Federale ondersteuning*

De ondersteuning vanuit de federale overheid is voor verbetering vatbaar. De focus ligt teveel op het juridische terwijl er meer nood is aan een meer begeleidende en praktische insteek. Ook is er nog veel onduidelijkheid over de rol van het Federaal Kenniscentrum. *Netwerk Brandweer* adviseert om het kenniscentrum uit te bouwen tot een autonome en operationeel gestuurde organisatie.

#### Knelpunten

De hervorming heeft geleid tot een beperking van de vrijheden die in de afzonderlijke korpsen bestonden. Elk korps kende een apart statuut met bepaalde voorrechten. De hervorming heeft hier enige structuur gebracht, waardoor sommigen voorrechten beperkt zagen. Het was ook vrij problematisch dat pas twee maand voor de hervorming er duidelijkheid kwam over het statuut.

entrée en vigueur, elle a suscité une certaine insatisfaction et de la frustration. Aujourd'hui, de gros efforts sont consentis pour résoudre les problèmes. En ce sens, la phase d'évaluation arrive un peu tôt. L'orateur suggère également qu'une nouvelle évaluation soit organisée dans quelques années.

Les services d'incendie ont besoin de sang neuf. Sur un effectif de 11 300 employés opérationnels, il y a 8 300 pompiers volontaires. Ces volontaires forment le cœur des services d'incendie. Il y a 20 ans, les services d'incendie étaient une activité de loisir pour les volontaires. Aujourd'hui, les gens ont des priorités et des obligations différentes. C'est un équilibre difficile entre obligation et engagement. *A fortiori* avec la tendance de la jeune génération à rechercher un meilleur équilibre entre le travail, la famille, les amis et les loisirs. Il est donc de plus en plus difficile d'attirer et d'engager de nouveaux bénévoles. Le cadre législatif limite les solutions possibles. Souvent, la législation n'est pas adaptée à la pratique. Trop souvent, elle est un obstacle à la formation et à l'épanouissement des pompiers volontaires. Il y a un besoin de reconnaissance, d'engagement et de participation par et pour le volontaire.

#### 1.12. Axes prioritaires

Le pompier volontaire a besoin d'oxygène. *Netwerk Brandweer* a préparé un texte de vision, composé de huit axes prioritaires:

- faciliter l'accès;
- un niveau flexible de volontariat et d'engagement;
- la possibilité de tâches non opérationnelles;
- un renforcement de la marque "Services d'incendie";
- la recherche d'un équilibre entre *task-* et *peoplemanagement*;
- prévoir une réponse zonale aux besoins;
- développer une politique et pas la subir;
- considérer les personnels des services d'incendie dans leur contexte (famille, employeur, diversité).

#### 1.13. Menaces financières

M. Van Zele prévient que la réalisation de la réforme aura un coût. Pour la mettre concrètement en œuvre, il sera vital d'injecter des moyens financiers.

Op het moment dat de hervorming daadwerkelijk ingang heeft dit wel tot enige onvrede en frustratie geleid. De situatie is nu dat er hard gewerkt wordt op problemen op te lossen. In die zin komt de fase van evaluatie misschien wat vroeg. De spreker suggereert ook over enkele jaren nog een evaluatie te organiseren.

Binnen de brandweer is er nood aan nieuw bloed. Binnen het aantal medewerkers van 11 300 operationelen, zijn er 8 300 brandweervrijwilligers. Deze vrijwilligers vormen mee het hart van de brandweer. 20 jaar geleden was de brandweer voor een vrijwilliger een invulling van vrije tijd. Vandaag hebben mensen andere prioriteiten en verplichtingen. Het is een moeilijk evenwicht tussen verbinden en engageren. En al zeker niet met de maatschappelijke tendens waarbij de jonge generatie zoekt naar meer balans tussen werk, gezin, familie, vrienden en vrije tijd. Het is dan ook steeds moeilijker om nieuwe vrijwilligers aan te trekken en te engageren. Het wetgevend kader beperkt de mogelijke oplossingen. De wetgeving is vaak niet aangepast aan de praktijk. Nog al te vaak vormt ze een hinderpaal voor een goede opleiding en ontplooiing van de brandweervrijwilligers. Er is nood aan erkenning, binding en inspraak door en voor de vrijwilliger.

#### 1.12. Speerpunten

De brandweervrijwilliger heeft zuurstof nodig. *Netwerk Brandweer* bereidde een visietekst voor, opgebouwd uit acht speerpunten:

- het verlagen van de instapdrempel;
- een schaalbaar niveau van vrijwilligheid en inzet;
- de mogelijkheid tot niet-operationele taken;
- het merk "Brandweer" versterken;
- evenwicht tussen *task-en peoplemanagement* zoeken;
- zonale invulling van noden voorzien;
- beleid ontwikkelen en niet ondergaan;
- de brandweered medewerkers in hun context zien (familie, werkgever, diversiteit).

#### 1.13. Financiële bedreigingen

De heer Van Zele waarschuwt dat koken geld kost. Voor de concrete uitwerking hiervan is een financiële injectie broodnodig. De hulpverleningszones worden

Plusieurs menaces financières planent actuellement sur les zones de secours:

— le coût du statut des pompiers: même à politique inchangée, les zones seront confrontées à une augmentation des coûts de personnel due aux augmentations et aux promotions barémiques. En outre, la législation prévoit aussi des mesures comme les primes de spécialisation ainsi que des mesures de remise à l'emploi et de réduction du temps de travail;

— le coût de l'autonomisation: les investissements réalisés en matière de personnel d'encadrement ne sont pas comptabilisés dans le calcul des surcoûts et des dotations fédérales;

— la charge des pensions: les zones de secours font face à une augmentation des contributions de responsabilisation, à l'instar d'autres administrations;

— la réforme de la protection civile: les services d'incendie ne peuvent plus compter systématiquement sur une assistance et les délais d'intervention sont devenus trop longs;

— les clés de répartition communales: globalement, le montant des coûts pour les villes et les communes a stagné, mais des glissements importants se sont opérés au sein des zones;

— les fusions de communes ou les modifications des limites zonales: de tels changements ont de lourdes répercussions sur le fonctionnement opérationnel de la zone, le personnel et son statut, la clé de répartition et le transfert de biens;

— le shopping des communes: les bourgmestres évaluent encore trop souvent le montant de la contribution qu'ils versent aux zones à l'aune de leur coût par habitant. Les changements de zone opérés sur la seule base de ce paramètre nuisent aux zones de secours, car le principe en vertu duquel l'aide adéquate la plus rapide doit être apportée reste valable;

— la disparition de la solidarité: dans le passé, il existait une contribution forfaitaire pour les corps professionnels venant en renfort. Désormais, toutes les zones doivent pouvoir couvrir les risques sur leur propre territoire. Pour ce faire, des accords peuvent être conclus avec les zones de secours voisines. Cependant, si le prix est le seul critère, les zones ne voudront plus effectuer des missions spécialisées, ce qui signifie que l'on fera plus fréquemment appel aux zones qui investissent encore;

momenteel geconfronteerd met een aantal financiële bedreigingen:

— de kosten van het brandweerstatuut: zelfs bij een ongewijzigd beleid worden de zones geconfronteerd met gestegen personeelskosten door verhogingen en schaa sprongen. Daarnaast zijn er in de wetgeving ook maatregelen voorzien zoals specialisatietoelagen, maatregelen voor wedertewerkstelling en arbeidsvermindering;

— de verzelfstandigheidskost: de investeringen in omkaderend personeel worden niet opgenomen in de berekeningen van de meerkosten en de federale dotaties;

— de pensioenlast: net als andere besturen, worden ook de hulpverleningszones geconfronteerd met stijgende responsabiliseringsbijdragen;

— de hervorming van de civiele bescherming: de brandweerdiensten kunnen niet meer gegarandeerd rekenen op bijstand en de interventietijden zijn te lang geworden;

— de gemeentelijke verdeelsleutels: globaal gezien zijn de kosten voor steden en gemeenten gestagneerd, maar er waren wel grote verschuivingen binnen de zones;

— de fusies van gemeenten of wijzigingen aan de zonale grenzen: dergelijke veranderingen hebben een enorme impact op de operationele werking van de zone, het personeel en hun statuut, de verdeelsleutel en de overdracht van goederen;

— het shopgedrag van gemeenten: burgemeesters evalueren hun deelname aan een zone nog te vaak door hun kost per inwoner. Veranderen van zone enkel op basis van deze parameter is nefast voor de hulpverleningszones, want het principe van de snelst adequate hulp blijft gelden;

— het verdwijnen van de solidariteit: vroeger bestond er een forfaitaire bijdrage voor de versterking die beroepskorpsen garandeerden. Nu moeten alle zones in staat zijn om de risico's te dekken op eigen grondgebied. Hiervoor kunnen afspraken worden gemaakt met de omliggende hulpverleningszones. Als de prijs echter het enige criterium is, dan zullen zones specialistische opdrachten niet meer willen uitvoeren waardoor er vaker beroep zal worden gedaan op de zones die wel nog investeren;

— l'aide adéquate la plus rapide: la liste des missions considérées comme des missions d'aide d'urgence ne cesse de s'allonger (par exemple, contrôle de l'odeur dégagée par les incendies, les guêpes, les frelons asiatiques, la signalisation, les processionnaires du chêne) Ces missions sont-elles réellement des missions à confier aux pompiers? N'est-il pas temps de débattre des missions essentielles des services d'incendie? Aujourd'hui, la plupart des zones ne facturent pas de frais lorsqu'elles viennent en aide à une autre zone pour garantir l'aide adéquate la plus rapide. Ce principe de solidarité risque d'être mis sous pression si les zones disposant d'une faible couverture (qui ont dès lors moins de coûts à supporter) font plus fréquemment appel à des renforts provenant de zones disposant d'une meilleure couverture;

— les coûts hérités du passé: dans le passé, tous les services d'incendie n'ont pas investi les mêmes montants. Les zones sont en train de gommer ces différences (en matière de patrimoine, de sous-effectif structurel du personnel opérationnel et d'application de la loi relative au temps de travail) héritées du passé.

Enfin, il y a aussi la répartition des coûts (fixée à un ratio de 50/50) prévue par la loi relative à la sécurité civile. En 2017, cette répartition était plus que déséquilibrée (ratio de 78/22) et ce, au détriment des villes et communes.

#### 1.14. Ensemble pour l'avenir

Pour remettre d'aplomb le "patient" services d'incendie, Netwerk Brandweer a élaboré toute une série de mesures, inscrites dans son memorandum. Le "*Memorandum – Tien prioriteiten voor de (Vlaamse) Brandweer*" repose sur trois piliers:

— un meilleur cadre financier pour les zones de secours;

— un pilotage opérationnel et pragmatique de la part de l'autorité fédérale avec une participation des services d'incendie dans le processus décisionnel;

— une modernisation du statut des services d'incendie.

Netwerk Brandweer entend quoi qu'il en soit être un partenaire avec lequel il est possible de collaborer en vue de réaliser une réforme réussie des services d'incendie.

#### 2. Exposé introductif de Mme Cathy Berx, gouverneur de la province d'Anvers

Mme Cathy Berx s'exprime au nom des gouverneurs flamands. Elle fait observer que les zones sont déjà opérationnelles depuis cinq ans mais qu'elles en sont

— de la plus rapide aide adéquate: la liste van opdrachten die beschouwd worden als dringende hulpverlening wordt steeds langer (vb. controle brandgeur, wespen, Aziatische hoornaar, signalisatie, eikenprocessierupsen). Zijn dit wel taken die behoren tot de brandweer? Is het geen tijd voor een kerntakende debat voor de brandweer? Vandaag rekenen de meeste zones geen kosten aan voor bijstand aan een andere zone in geval van snelst adequate hulp. Dit solidariteitsprincipe kan onder druk komen te staan als zones met een mindere dekking (en dus minder kosten) vaker gebruik maken van versterking uit zones met een betere dekking;

— de kosten uit het verleden: niet elke brandweerdienst heeft in het verleden evenveel geïnvesteerd. Deze verschillen (op het gebied van patrimonium, structurele onderbezetting van het operationeel personeel en toepassing wet op de arbeidstijden) uit het verleden worden nu binnen de zones rechtgezet.

Ten slotte is er ook nog de 50/50-kostenverdeling die opgenomen is in de wet civiele veiligheid. In 2017 was die verdeling meer dan uit balans (78/22-verhouding) en dit in het nadeel van steden en gemeenten.

#### 1.14. Samen voor de toekomst

Om de "patiënt" brandweer weer helemaal in topvorm te krijgen, werkte Netwerk Brandweer een hele set maatregelen uit, vervat in haar memorandum. Het "*Memorandum – Tien prioriteiten voor de (Vlaamse) Brandweer*" steunt op drie kernpunten:

— een beter financieel kader voor de hulpverleningszones;

— een operationele en pragmatische aansturing vanuit de federale overheid met inspraak van de brandweer in het besluitvormingsproces;

— een modernisering van het brandweerstatuut.

Netwerk Brandweer wil hoe dan ook een partner zijn met wie kan samengewerkt worden voor het realiseren van een geslaagde brandweershervorming.

#### 2. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Cathy Berx, gouverneur van de provincie Antwerpen

Mevrouw Cathy Berx neemt het woord in naam van de Vlaamse gouverneurs. Ze merkt op dat de zones reeds vijf jaar operationeel zijn, maar toch staan ze

encore à leurs balbutiements. Le changement mental, eu égard aux opportunités liées à cette nouvelle forme d'organisation, est pleinement en cours. Il est certainement encore trop tôt pour effectuer une évaluation approfondie de la réforme. De toute façon, un suivi et un contrôle permanent de la mise en œuvre concrète de la réforme par la commission d'accompagnement demeurent très opportuns. La commission d'accompagnement est en effet la seule plate-forme où toutes les parties concernées par le dossier peuvent encore se rencontrer et échanger connaissances, expériences, points de vue et suggestions.

### 2.1. Service

Il est exact que de nombreux bourgmestres estiment que le service est resté le même, mais que les coûts ont fortement augmenté. Cette perception présente l'inconvénient supplémentaire que certaines mesures destinées à améliorer le fonctionnement ne sont pas prises pour ne pas encore alourdir la facture. Cette perception s'inscrit en partie dans le cadre du débat actuel au sein des services d'incendie sur les tâches essentielles. Quelles sont les missions qui font vraiment partie de ces tâches essentielles et quelles sont celles qui n'en font pas partie? La multiplicité des tâches constitue une charge considérable pour de nombreux corps.

Le nombre minimum d'heures de formation théorique et pratique obligatoires a fortement augmenté de sorte qu'elles sont difficilement combinables avec la multitude de missions. Cela vaut surtout, mais pas exclusivement, pour les volontaires. L'absence d'un régime de couverture des coûts liés aux missions intensives et coûteuses, comme l'aide médicale urgente (AMU), pèse sur l'organisation. L'oratrice rappelle que des missions urgentes sont aussi venues s'ajouter après la réorganisation de la protection civile. Les zones de secours éprouvent des difficultés à rencontrer les attentes des administrations et de la population.

Il ressort du dossier 1722 que, sur certains points, l'équilibre a complètement basculé. L'un des défis à relever d'urgence consiste – sans mettre en péril la sécurité des personnes – à miser davantage et sur mesure sur la prévention (par exemple, à l'aide de pompes immergées), la détection rapide (par exemple, à l'aide de détecteurs de fumée) et l'autonomie des personnes. Il n'y a dès lors rien d'étonnant à ce qu'un certain nombre de tâches soient remises en question, telles que la signalisation en cas d'incidents, voire carrément refusées (par exemple, l'extermination des chenilles processionnaires). Tout ceci renforce l'impression totalement fautive d'un service considérablement réduit pour un prix nettement plus élevé. Quiconque analyse honnêtement la situation doit reconnaître que le service de base n'a certainement

nog in de kinderschoenen. De mentale shift, met oog voor de opportuniteiten verbonden aan deze nieuwe organisatievorm, is nog volop aan de gang. Het is allicht nog te vroeg voor een grondige evaluatie van de hervorming. Sowieso blijft een permanente opvolging en monitoring van het verdere verloop van de concrete uitwerking van de hervorming via de begeleidingscommissie erg zinvol. De begeleidingscommissie is immers het nog enige resterende platform waar alle betrokkenen bij het dossier elkaar treffen en waar kennis, ervaringen, inzichten en suggesties worden uitgewisseld.

### 2.1. Dienstverlening

Het klopt dat veel burgemeesters van oordeel zijn dat de dienstverlening status quo is gebleven, maar dat de kosten sterk zijn gestegen. Deze perceptie heeft als bijkomend nadeel dat sommige maatregelen om de werking verder te verbeteren, niet worden genomen om de kosten niet verder te laten oplopen. Deze perceptie past deels in het huidige debat binnen de brandweer over de kerntaken. Welke opdrachten maken echt deel uit van die kerntaken en welke niet? De veelheid aan verschillende taken vormt een enorme belasting voor vele korpsen.

Het verplichte minimum aantal uren voor opleiding en training zijn sterk gestegen zodat ze moeilijk combineerbaar zijn met de veelheid aan opdrachten. Dit geldt vooral, maar niet uitsluitend, voor de vrijwilligers. Het uitblijven van een kostendekkende regeling voor intensieve en dure opdrachten zoals de dringende geneeskundige hulp (DGH) weegt op de organisatie. De spreekster herinnert eraan dat er evenzeer dringende opdrachten zijn bijgekomen na de reorganisatie van de civiele bescherming. De hulpverleningszones hebben het moeilijk om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de besturen en de bevolking.

Uit het dossier 1722 blijkt dat de balans op bepaalde punten is doorgeslagen. Eén van de dringende uitdagingen bestaat erin om – zonder de veiligheid van mensen in gevaar te brengen – méér en op maat in te zetten op preventie (bijvoorbeeld dompelpompen in kelders), snelle detectie (bijvoorbeeld rookmelders) en zelfredzaamheid van mensen. Dat een aantal opdrachten in vraag worden gesteld, zoals de signalisatie bij incidenten, of zelfs volledig geweigerd (bijvoorbeeld de verdelging van de eikenprocessierups) is dan ook niet verwonderlijk. Dit alles draagt bij tot de volstreekte onterechte perceptie van een sterk verminderde dienstverlening tegen een veel hogere prijs. Wie de situatie eerlijk analyseert, moet toegeven dat de basisdienstverlening er zeker niet op achteruit is gegaan. Het niveau van de basishulpverlening

pas été réduit. Le niveau du service de base était déjà relativement élevé à très élevé avant la réforme. Il est resté ce qu'il était.

L'oratrice fait observer qu'à la suite de l'agrandissement d'échelle, le service spécialisé s'est visiblement amélioré. Tel était également l'objectif de la réforme. Il s'agit plus concrètement de la lutte contre les incidents avec des substances dangereuses, les incidents industriels complexes, les interventions en hauteur (GRIMP), l'engagement de grande ampleur de tenues anti-gaz ou d'équipes de mesure, l'engagement de grande ampleur en cas feux naturels ou d'incidents graves sur autoroute. Grâce à l'agrandissement d'échelle, les services d'incendie sont mieux en mesure d'organiser et de proposer une aide spécialisée de grande ampleur.

Eu égard à sa spécificité et à son caractère plutôt exceptionnel, cette aide est moins fréquente. Les administrations y ont donc nettement moins à faire. C'est la raison pour laquelle elles se rendent moins compte de la professionnalisation accrue et continue des pompiers. De nombreux efforts consentis par les zones risquent ainsi malheureusement de passer inaperçus.

## 2.2. Financement

L'étude du surcoût lié aux services d'incendie n'est pas encore finalisée. Pour l'instant, seule la mesure dans laquelle le nouveau statut du personnel a généré un surcoût par rapport à la situation antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2015 a été examinée. Cette étude (réalisée par le cabinet de l'ancien ministre Jan Jambon) est arrivée à la conclusion que le nouveau statut n'a pas généré un surcoût significatif. Cette conclusion est fondamentalement contestée par les gens de terrain. La pratique quotidienne dans les zones contredit également cette conclusion. La part des dépenses de personnel dans le budget de fonctionnement des zones augmente fortement sans augmentation fondamentale des effectifs. En outre, les coûts supplémentaires liés au développement d'une superstructure dite administrative et les coûts supplémentaires liés à la reprise de biens meubles et immeubles n'ont pas encore été examinés.

Bien que la qualité des services de base ne se soit certainement pas dégradée, les avantages financiers d'échelle escomptés n'ont pas encore été engrangés. Il est difficile et peu rentable de développer un service financier, un service du personnel, un service logistique et un service administratif dans chaque zone. Dans le passé, ces tâches et fonctions étaient entièrement intégrées au sein de l'administration communale. Les frais y afférents étaient en grande partie cachés.

was voor de hervorming al behoorlijk tot zeer hoog. Dat is zo gebleven.

De spreekster benadrukt dat de gespecialiseerde dienstverlening er door de schaalvergroting aantoonbaar op vooruit is gegaan. Dit was ook het vooropgezette doel van de hervorming. Meer concreet gaat het over: de bestrijding van incidenten met gevaarlijke stoffen, complexe industriële incidenten, interventies op hoogte (GRIMP), grootschalige inzet van gaspakken of meetploegen, grootschalige inzet bij natuurbranden en ernstige incidenten op de snelwegen. De schaalvergroting maakt het voor de brandweer makkelijker om gespecialiseerde, grootschalige hulp georganiseerd te krijgen en aan te bieden.

Omwille van de specificiteit en het eerder uitzonderlijk karakter wordt deze hulp minder frequent geboden. De besturen krijgen er bijgevolg veel minder mee te maken. Daardoor geven veel besturen zich minder rekenschap van de sterk toegenomen en zich verder ontwikkelende professionalisering van de brandweer. Helaas dreigen veel inspanningen van de zones zo onopgemerkt te blijven.

## 2.2. Financiering

De studie over de meerkost met betrekking tot de brandweer is nog niet afgerond. Voorlopig werd enkel bekeken in welke mate het nieuwe personeelsstatuut een meerkost heeft gegenereerd in vergelijking met de situatie vóór 1 januari 2015. De conclusie van dit onderzoek (uitgevoerd door het kabinet van voormalig minister Jan Jambon) luidde dat het nieuwe statuut niet heeft geleid tot een noemenswaardige meerkost. Deze conclusie wordt fundamenteel betwist door het werkveld. Ook de dagelijkse praktijk in de zones spreekt deze conclusie tegen. Het aandeel van de personeelskosten in het werkingsbudget van de zones neemt scherp toe zonder dat de personeelsaantallen fundamenteel stijgen. Bovendien werd de meerkost, verbonden aan de uitbouw van een zogenaamde administratieve bovenbouw en de meerkost verbonden aan de overname van roerende en onroerende goederen nog niet onderzocht.

Hoewel de basisdienstverlening er zeker niet op is achteruitgegaan, blijven de verhoopte financiële schaalvoordelen vooralsnog uit. Het is moeilijk en kosteninefficiënt om in elke zone een financiële, personeels-, logistieke en administratieve dienst uit te bouwen. Vroeger waren die taken en functies volledig geïntegreerd binnen de gemeentelijke administratie. De kosten ervan waren grotendeels verdoken.

La discussion relative au rapport 50/50, c'est-à-dire au financement (du surcoût lié à la réforme) des zones de secours à parts égales par les autorités fédérale et communales se poursuit, elle aussi. Le coût global à charge des communes (par zone) ne devrait pas pouvoir être revu à la hausse tant que cette égalité n'aura pas été atteinte. Une enquête réalisée du côté flamand révèle que le rapport actuel autorité fédérale/commune oscille entre 20/80 et 25/75. Ce rapport 50/50 ne pourra donc pas être atteint sans un effort considérable de la part de l'autorité fédérale. De plus, même si les communes poursuivent leurs efforts financiers actuels, qui sont déjà conséquents, cela permettra à peine de maintenir le service offert par les pompiers à son niveau actuel.

Il est toutefois positif que l'ensemble des pouvoirs locaux soient aujourd'hui directement associés au financement des services d'incendie. La suppression de l'étape intermédiaire pour les communes "protégées" a renforcé l'implication des administrations de taille plus modeste. Cela ne signifie cependant pas que tous les pouvoirs locaux font preuve du même enthousiasme lorsqu'il s'agit de participer aux conseils zonaux.

L'oratrice formule deux suggestions. Il est nécessaire d'organiser un planning financier à long terme. Il serait judicieux de fixer la clé de répartition de la dotation communale pour toute la durée de la législature communale. Cette clé de répartition pourrait encore être modifiée moyennant justification en cours de législature. Idéalement, ce qui a été convenu devrait s'appliquer pendant un délai de six ans. Les débats annuels que nous connaissons aujourd'hui sont contre-productifs.

L'oratrice propose également de mettre la partie du fonds Seveso qui est réservée aux zones de secours à la disposition des zones en tant que budget global (*lump sum*), la justification devant intervenir par la suite. Il conviendrait de remplacer la procédure actuelle, qui est très complexe, par une approche basée sur la confiance à l'égard de la zone de secours.

### 2.3. Personnel

Il ressort des rapports de la Commission d'accompagnement de la réforme de la sécurité civile que le nombre de volontaires qui ont abandonné leurs fonctions est raisonnable. Ceux qui abandonnent maintenant n'étaient d'ailleurs déjà plus disponibles pour leur propre corps. Il est en revanche frappant de constater que certains volontaires quittent le corps parce qu'ils ne peuvent plus atteindre le niveau minimum requis en termes de présence et de formation.

Ce qui est très problématique, c'est le manque total de flexibilité du nouveau statut du personnel, ce qui le

Ook de discussie over de 50/50-verhouding, of de gelijke financiering van de (meerkost van de hervorming voor de) hulpverleningszones door de federale en de gemeentelijke overheid, duurt voort. De globale kost voor de gemeenten (per zone) zou niet mogen toenemen tot deze gelijke inbreng een feit is. Navraag langs Vlaamse kant leert dat de huidige verhouding federale overheid/gemeente varieert tussen de 20/80 en de 25/75. Zonder aanzienlijke inspanning langs de kant van de federale overheid zal deze 50/50-verhouding dus niet gehaald worden. Bovendien zal het aanhouden van de huidige, reeds behoorlijke, financiële inspanningen van de gemeenten amper volstaan om de brandweer op zijn huidige niveau van dienstverlening te houden.

Wel positief is dat alle lokale besturen nu rechtstreeks betrokken zijn bij de financiering van de brandweer. Het wegvallen van de tussenstap voor de "beschermde" gemeenten heeft de betrokkenheid van de kleinere besturen vergroot. Dit betekent nog niet dat alle lokale besturen even gedreven zijn om deel te nemen aan de zonale raden.

De spreekster formuleert twee suggesties. Er is nood aan een financiële planning op lange termijn. Het lijkt aangewezen de verdeelsleutel van de gemeentelijke dotatie vast te leggen voor de duur van de volledige, gemeentelijke legislatuur. Een onderbouwde aanpassing van de verdeelsleutel in de loop van de legislatuur moet mogelijk blijven. Idealiter is de regel dat de afspraken gelden voor een termijn van zes jaar. Jaarlijkse debatten zoals nu zijn contraproductief.

De spreekster stelt ook voor het deel van het Seveso-Fonds dat voorbehouden is voor de hulpverleningszones, ter beschikking te stellen aan de zones als globaal budget (*lump sum*) met verantwoording achteraf. De huidige, zeer omslachtige procedure wordt best vervangen door een aanpak die uitgaat van vertrouwen in de hulpverleningszone.

### 2.3. Personeel

Uit de rapportage van de begeleidingscommissie voor de hervorming van de civiele veiligheid blijkt dat het aantal afgehaakte vrijwilligers meevalt. Diegenen die er nu mee stoppen waren ook voordien al niet meer beschikbaar voor hun eigen corps. Wel valt op dat sommige vrijwilligers het corps verlaten, omdat ze de minima voor aanwezigheid en opleiding niet meer (kunnen) halen.

Wel zeer problematisch is het absolute gebrek aan flexibiliteit in het nieuwe personeelsstatuut. Dit maakt het

rend très difficile à appliquer pour les responsables de zones. Les différences entre pompiers professionnels et volontaires restent une source importante de frictions internes. Les règles en matière de disponibilité diurne des volontaires constituent une lourde charge pour l'organisation opérationnelle de la zone.

La législation a déjà été souvent modifiée par le biais d'arrêtés royaux de réparation, mais beaucoup ont le sentiment que ces modifications ne sont pas toujours une réussite. Le SPF Intérieur aurait avantage à dialoguer préalablement avec les zones de secours et les administrations communales par le biais de *Netwerk Brandweer*. Les modifications tardives et sans concertation préalable entament la confiance des corps.

De même, l'attention exclusive prêtée au personnel opérationnel de la zone et le manque de réglementation globale applicable au personnel administratif sont ressentis comme des obstacles au bon fonctionnement des zones de secours. Tout d'abord parce que de grandes différences émergent à nouveau entre les différentes zones. Et, en même temps, il est de ce fait particulièrement difficile de convaincre les directions des zones de la nécessité de disposer d'un cadre administratif adéquat pour pouvoir bien fonctionner en tant que zone de secours.

#### 2.4. Rôle et relations avec le SPF/KCCE

En général, les relations avec les services fédéraux du gouverneur (SFG) et le SPF/KCCE (Centre fédéral de connaissances pour la Sécurité civile) sont bonnes et empreintes de professionnalisme.

Mme Berx souligne que seul le service central à Bruxelles dispose d'une expertise juridique suffisante pour exercer correctement la tutelle générale. C'est la raison pour laquelle les provinces demandent de ne plus organiser désormais la tutelle générale que de manière centralisée.

La tutelle spéciale (tutelle d'approbation), en revanche, présente encore une plus-value, surtout en matière de contrôle financier. En ce qui concerne la tutelle d'approbation, les gouverneurs souhaitent conserver la charge de la première ligne, avec une possibilité de réexamen (après réclamation/recours) par le SPF Intérieur.

Le KCCE est clairement en sous-effectif, si bien que l'élaboration de cours et de formations continue à prendre beaucoup trop de temps, ce qui perturbe l'organisation opérationnelle des pompiers. C'est ainsi notamment qu'il est très difficile d'avoir des cadres complets, dès lors que les brevets nécessaires ne peuvent être

pour de zones zeer moeilijk werkbaar. Ook de verschillen tussen beroeps en vrijwilligers blijven een belangrijke bron van interne wrevel. De regels met betrekking tot de beschikbaarheid overdag van de vrijwilligers vormen een zware last voor de operationele organisatie van de zone.

De wetgeving werd al vaak aangepast via herstelkb's. De overtuiging leeft sterk dat deze aanpassingen niet altijd geslaagd zijn. De FOD Binnenlandse Zaken gaat best tijdig en vooraf in dialoog met de hulpverleningszones en gemeentebesturen via het Netwerk Brandweer. Laattijdige, niet-vooraf overlegde wijzigingen van niet al te beste kwaliteit tasten het vertrouwen van de korpsen aan.

Ook de exclusieve focus op het operationeel personeel van de zone en het ontbreken van overkoepelende regelgeving met betrekking tot het administratief personeel wordt als een hinderpaal ervaren voor het goed functioneren van de hulpverleningszone. Vooreerst ontstaan er zo opnieuw grote verschillen tussen de zones onderling. Tegelijk maakt dit het vaak extra moeilijk om de zonebesturen te overtuigen van de noodzaak van een degelijk administratief kader om goed te kunnen functioneren als hulpverleningszone.

#### 2.4. Rol en relatie FOD / KCCE

De relatie met de FDG's (federale diensten van de gouverneur) en de FOD/KCCE (Kenniscentrum voor Civiele Veiligheid) is over het algemeen goed en verloopt professioneel.

Mevrouw Berx benadrukt dat alleen de centrale dienst in Brussel beschikt over voldoende juridische expertise om het algemeen toezicht zinvol uit te oefenen. Vandaar de vraag het algemeen toezicht enkel nog centraal te organiseren.

Het bijzonder toezicht (goedkeuringstoezicht) daarentegen heeft wel nog een meerwaarde, zeker als het om het financieel toezicht gaat. Wat het goedkeuringstoezicht betreft, willen de gouverneurs graag de eerste lijn blijven opnemen met een mogelijkheid tot herziening (na bezwaar/beroep) bij de FOD Binnenlandse Zaken.

Het KCCE is duidelijk onderbemand. Hierdoor blijft het uitwerken van cursussen en opleidingen veel te lang aanslepen. Dit heeft een problematische impact op de operationele organisatie van de brandweer. Zo raken de kaders zeer moeilijk ingevuld omdat de brevetten, bij gebrek aan cursussen en opleidingen, niet gehaald



obtenus en raison du manque de cours et de formations. On assiste toutefois, lentement et sûrement, à un certain revirement dans ce domaine.

### 2.5. *Échelle et zones de gouvernance*

L'échelle actuelle est bonne pour les services de base. Beaucoup d'autres questions sont traitées de plus en plus à un niveau supra-zonal. Un nombre croissant de spécialités opérationnelles et certaines tâches administratives sont effectuées de plus en plus en commun. Il s'agit d'une évolution positive. Dans le même temps, la question se pose de savoir si l'échelle des zones actuelles est toujours correcte. Tout aussi pertinente est la question de savoir si l'échelle doit être identique pour toutes les missions. Il semble approprié d'appliquer également le principe CAF (coopération/association/fusion) à la zone de secours comme aux zones de police.

Abstraction faite de cela, la motivation des modifications éventuelles des limites de la zone doit toujours être de nature opérationnelle et jamais de nature financière. En cas de réorganisation éventuelle, il est également préférable de tenir compte des limites des zones de police et des évolutions dans ce domaine. Les zones de police et de secours concordantes contribuent à une coopération multidisciplinaire et à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience. Il convient d'éviter que des zones de police réunissant plusieurs communes s'étendent sur deux ou plusieurs zones de secours différentes.

Il y a encore beaucoup de progrès à faire en matière de gouvernance. La gestion de nombreuses zones par un très grand nombre de bourgmestres est assez difficile. Il arrive régulièrement que les membres du conseil de zone ne soient pas en nombre et qu'aucune décision ne puisse dès lors être prise.

### 3. **Exposé introductif de M. Gilles Mahieu, Gouverneur de la Province du Brabant wallon**

M. Gilles Mahieu observe que le gouverneur est à la fois un représentant des pouvoirs publics et un acteur présent sur le terrain. L'orateur souligne que la sécurité civile ne se limite pas aux pompiers. Il ne faut pas non plus oublier l'aide médicale urgente, le numéro 112 et la protection civile. L'orateur attire l'attention sur le contexte dans lequel les réformes se sont déroulées. Le monde évolue: les citoyens ont des attentes différentes en matière de sécurité civile et, en même temps, ils sont moins bien préparés aux urgences. La nature des risques existants a également changé: terrorisme, risques cybernétiques et/ou risques technologiques. Les pompiers opèrent donc dans un monde en mutation dans une période de restrictions budgétaires. En même

kunnen worden. Langzaam maar zeker komt hier enige kentering in.

### 2.5. *Schaal en Governance Zones*

Voor de basisdienstverlening is de huidige schaal goed. Tal van andere zaken worden meer en meer boven-zonaal geregeld. Een toenemend aantal operationele specialismen en bepaalde administratieve opdrachten krijgen steeds meer een gezamenlijke invulling. Dit is een gunstige evolutie. Tegelijk rijst de vraag of de schaal van de huidige zones dan nog wel correct is. Even relevant is de vraag of de schaal voor alle opdrachten identiek moet zijn. Het lijkt aangewezen om ook voor de hulpverleningszone aan de slag te gaan met de zogenaamde SAF-gedachte zoals bij de politiezones (samenwerking/associatie/fusie).

Los daarvan moet de drijfveer om zonegrenzen eventueel aan te passen steeds operationeel van aard zijn en nooit financieel. Bij een eventuele herindeling wordt best ook rekening gehouden met de grenzen van politiezones en met de evoluties op dat vlak. Congruente politie- en hulpverleningszones dragen bij tot multidisciplinaire samenwerking en tot grotere efficiëntie en effectiviteit. Situaties waarbij meer-gemeenten-politiezones zich uitstrekken over twee of meer verschillende hulpverleningszones moeten worden vermeden.

Op het vlak van *governance* is er nog veel winst te boeken. Het bestuur van veel zones door een zeer grote groep burgemeesters verloopt eerder moeilijk. Geregeld zijn de leden van de zoneraad niet in aantal, waardoor geen beslissingen kunnen worden genomen.

### 3. **Inleidende uiteenzetting door de heer Gilles Mahieu, gouverneur van de provincie Waals-Brabant**

De heer Gilles Mahieu merkt op dat een gouverneur zowel een vertegenwoordiger is van de overheid als een actor op het terrein. De spreker onderstreept dat de civiele veiligheid meer is dan louter de brandweer. Men mag ook de dringende geneeskundige, het nummer 112 en de civiele bescherming niet vergeten. De spreker brengt de context waarin de hervormingen plaatsvonden onder de aandacht. De wereld evolueert: de burger heeft gewijzigde verwachtingen voor wat betreft de civiele veiligheid, en de burger is tegelijkertijd slechter voorbereid op noodsituaties. Ook de aard van de bestaande risico's is veranderd: er is terrorisme, er zijn cyber en/of technologische risico's. De brandweer opereert dus in een wereld onderhevig aan verandering en dit in een tijd

temps, des tensions existent entre les volontaires et les pompiers professionnels.

La réforme a sans aucun doute conduit à une plus grande professionnalisation du personnel. La qualité du matériel disponible s'est elle aussi améliorée. Il existe également une grande solidarité entre les différentes zones de secours. Sur le plan de la prévention, des avancées ont été réalisées. Mais la réforme a également ses inconvénients. Concernant le financement, la clé de répartition 50/50 pose problème. Dans le Brabant wallon, les frais de personnel ont augmenté de 40 % depuis 2015, en raison du remplacement des volontaires par des pompiers professionnels. Les délais d'intervention ont, eux aussi, fortement augmenté. La norme de 15 minutes n'est pas respectée dans 14 % des interventions des pompiers et de l'aide médicale urgente; cette proportion passe à 51 % pour les interventions du SMUR. Le nombre de volontaires diminue, c'est une tendance générale dans la société. Dans le même temps, la pyramide des âges chez les pompiers professionnels est préoccupante. Il est donc absolument indispensable de recruter davantage de volontaires. Une stratégie éventuelle pourrait être de rendre le statut des volontaires plus attractif. L'on pourrait (devrait) également remédier au problème de la longueur de la formation des volontaires.

L'orateur considère en outre que la réforme manque de suivi général. Une analyse de toutes les interventions des zones pourrait générer des données utiles.

La réforme de la protection civile s'est soldée par un résultat mitigé. Les tâches respectives de chacun sont désormais clairement définies, mais le résultat final est un service de moindre qualité. La centralisation opérée a induit une réduction de la couverture opérationnelle. Les effectifs de la protection civile ont été réduits de 40 à 50 %. De plus, la localisation des casernes laisse à désirer, ce qui allonge les temps d'intervention. Actuellement, la province du Hainaut (avec 25 entreprises Seveso) est moins bien desservie qu'avant la réforme. Le matériel manque. Tous ces facteurs contribuent à une diminution de la confiance envers la protection civile.

L'intervenant identifie toutefois certaines opportunités. Un prise de conscience est en train de se réaliser. À terme, le financement peut passer des communes aux provinces, ce qui serait conforme à la structure supracommunale des zones. Il importe que les bourgmestres continuent à jouer leur rôle dans le domaine de la coordination de l'aide et de la sécurité afin que la police et les pompiers disposent également d'un point de contact au niveau local. La création de la zone

van budgettaire krapte. Tegelijk is er het spanningsveld tussen de vrijwilligers en de beroepsbrandweerman.

De hervorming heeft zonder twijfel geleid tot een grotere professionalisering van het personeel. Ook de kwaliteit van het beschikbare materieel is verhoogd. Er is tevens een grote solidariteit tussen de verschillende hulpverleningszones. Op het gebied van preventie is er winst geboekt. Toch zijn er evenzeer nadelen verbonden aan de hervorming. Bij de financiering zorgt de 50/50-verdeelsleutel voor problemen. Voor Waals-Brabant zijn de personeelskosten sinds 2015 met 40 % gestegen. Dit wordt veroorzaakt door de vervanging van vrijwilligers door beroepsbrandweerman. De interventietijden zijn eveneens sterk gestegen. De norm van 15 minuten wordt niet gehaald in 14 % van de interventies voor brandweer en dringende medische hulp; dit loopt op tot 51 % van de interventies voor de MUG. Er is een afnemend aantal vrijwilligers. Dit is een maatschappelijke tendens. Tegelijkertijd is er de verontwaardigende leeftijdsdistributie van de beroepsbrandweerman. Het is dus absoluut noodzakelijk meer vrijwilligers te laten instromen. Dit kan eventueel door het statuut voor vrijwilligers aantrekkelijker te maken. Ook kan (moet) er iets gedaan worden aan de lange duur van de opleiding voor vrijwilligers.

De spreker meent voorts dat er te weinig algemene monitoring is. Een analyse van alle interventies van de zones kan bruikbare gegevens opleveren.

De hervorming van de civiele bescherming heeft geleid tot een gemengd resultaat. Er is nu een duidelijke omschrijving van wie wat doet, maar dit resulteerde in een verminderde dienstverlening. De doorgevoerde centralisatie maakt dat de operationele dekking afnam. Het aantal effectieven van de civiele bescherming daalde met 40 tot 50 %. Daarnaast laat de lokalisatie van de kazernes te wensen over, wat leidt tot langere interventietijden. Op dit moment wordt de provincie Henegouwen (met 25 Seveso-bedrijven) slechter bediend dan vóór de hervorming. Er is een tekort aan materieel. Al deze factoren dragen bij tot een verlies van vertrouwen in de civiele bescherming.

De spreker ziet echter opportuniteiten. Er is op dit moment sprake van een zekere bewustwording. Op termijn kan de financiering verschuiven van gemeenten naar provincies, wat zou aansluiten bij de bovengemeentelijke structuur van de zones. Het is van belang dat de burgemeesters hun rol blijven spelen op het gebied van coördinatie van hulp en veiligheid zodat politie en brandweer ook op lokaal niveau een aanspreekpunt hebben. Het ontstaan van de zone ReZonWal is een

ReZonWal est une évolution positive; les commandants de zone se consultent désormais plus qu'auparavant.

L'orateur n'ignore pas un certain nombre d'évolutions moins favorables. Il cite le problème de l'agressivité croissante envers les pompiers, ou encore la menace que représente l'Internet des Objets (IdO). La protection de l'IdO contre d'éventuelles attaques est encore insuffisante. Il y a une pénurie de main-d'œuvre et d'équipement en cas de menace RNBC. La réforme de l'assistance médicale d'urgence a entraîné une réduction du service. M. Mahieu considère que l'abandon de la proximité des services d'urgence due à une centralisation excessive est problématique. Le risque existe également que les niveaux d'aide varient selon qu'il s'agit d'une zone urbaine ou rurale. L'orateur souligne que chaque citoyen a droit à des secours identiques. Les effectifs du SPF Défense diminuent, ce qui signifie que moins de personnes sont déployées à des fins de sécurité civile, et ce, alors que le nombre de bénévoles recule, lui aussi.

L'intervenant formule une série de recommandations sur le plan budgétaire. La clé de répartition entre les autorités locales et fédérales doit être plus équitable. Il a déjà été proposé d'associer le secteur des assurances à ce débat. Cette piste mérite certainement réflexion. L'orateur plaide en faveur d'un financement à plus long terme. Pourquoi ne pas fonctionner sur la base de contrats afin de permettre aux zones d'obtenir certaines spécialisations? Les zones pourraient recevoir des moyens supplémentaires à cette fin.

M. Mahieu estime qu'il est nécessaire d'écouter à tous les niveaux les plaintes provenant du terrain. Un processus *bottom-up* devient de plus en plus nécessaire. L'assistance médicale d'urgence est étroitement liée aux activités des pompiers. Les décisions doivent toujours tenir compte des effets secondaires possibles sur l'assistance médicale d'urgence. Il est important de donner confiance aux commandants de zone. Ils doivent disposer d'une marge de manœuvre dans la gestion de leur zone. Les bourgmestres demandent plus de flexibilité en ce qui concerne les normes lorsqu'il s'agit de fournir une assistance rapide et adéquate. Pourquoi ne pas se contenter de 6 pompiers à l'arrivée? La règle des 6 pompiers au départ se révèle très difficile à appliquer.

L'orateur conclut son exposé. Il ne peut y avoir de protection civile sans confiance ni moyens. La préoccupation fondamentale doit être les besoins des citoyens et des entreprises, et il faut tenir compte de la sécurité des services de secours. Une bonne sécurité civile se fonde sur l'analyse des risques, dispose d'une expertise, opère une planification, réalise un suivi et recherche

gunstige ontwikkeling; de zonecommandanten overleggen nu meer met elkaar dan voorheen.

De spreker is niet blind voor een aantal minder gunstige ontwikkelingen. Er is het probleem van de toenemende agressie ten opzichte van brandweerlui. Er is de bedreiging van het *Internet of Things (IoT)*. De beveiliging tegen aanslagen op het *IoT* is nog onvoldoende. Bij CBRN-dreiging is er een tekort aan manschappen en materieel. De hervorming van de dringende medische hulp heeft geleid tot een verminderde dienstverlening. De heer Mahieu ervaart de afbouw van de nabijheid van de hulpdiensten als gevolg van een te ver doorgedreven centralisering als problematisch. Er is daarnaast het gevaar dat er een verschil in hulpverlening ontstaat al naargelang de zone stedelijk of landelijk is. De spreker benadrukt dat elke burger recht heeft op dezelfde hulp. Het aantal effectieven van de FOD Defensie daalt waardoor er minder manschappen ingezet worden bij civiele veiligheid. Tegelijk neemt het aantal vrijwilligers af.

De spreker formuleert een aantal budgettaire aanbevelingen. De verdeelsleutel tussen de lokale overheden en de federale overheid moet rechtvaardiger worden. Er is al voorgesteld om de verzekeringssector te betrekken in dit debat. Dit is zeker een te overwegen piste. De spreker breekt een lans voor een financiering op langere termijn. En waarom niet werken met contracten om zones toe te laten bepaalde specialisaties te behalen? Zones kunnen hiervoor extra middelen krijgen.

De heer Mahieu is van oordeel dat er op alle niveaus moet geluisterd worden naar verzuchtingen die op het terrein leven. Er is meer nood aan een *bottom up*-proces. De dringende medische hulp is sterk verbonden met de activiteiten van de brandweer. Het is nodig bij beslissingen steeds rekening te houden met de eventuele neveneffecten op de dringende medische hulp. Het is belangrijk vertrouwen te schenken aan de zonecommandanten. Ze moeten manoeuvreerruimte krijgen bij het beheer van hun zone. De burgemeesters vragen meer soepelheid over de normen wanneer het gaat om de snelle adequate hulpverlening. Waarom geen genoeg nemen met 6 brandweermannen bij aankomst? De regel van 6 brandweermannen bij vertrek blijkt zeer moeilijk toepasbaar.

De spreker rondt af. Civiele veiligheid kan niet zonder vertrouwen en middelen. Men moet uitgaan van de noden van burgers en ondernemingen, rekening houdend met de veiligheid van de hulpverleners. Een goede civiele veiligheid vertrekt van risicoanalyse, beschikt over expertise, maakt planning, voert monitoring uit en streeft naar innovatie. De heer Mahieu beveelt de federale

l'innovation. M. Mahieu recommande au gouvernement fédéral de fonctionner de la même manière que les commandants de zone et les bourgmestres au niveau local.

**4. Exposé introductif de M. John Robert, représentant de l'UVCW (Union des Villes et Communes de Wallonie)**

M. John Robert estime que, depuis la réforme, des progrès indéniables ont été réalisés. La trajectoire Milquet, initiée en 2012, a été finalisée en 2018. Ces dernières années, les moyens fédéraux sont restés inchangés. En 2018, l'arrêté royal relatif à l'aide rapide et adéquate est en outre entré en vigueur.

Pour le financement de la zone de secours, l'interprétation de l'article 67, § 2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection civile est problématique.

Le législateur a pourtant clairement indiqué que le gouvernement fédéral assumerait 50 % des coûts liés aux zones de secours. Trois étapes sont prévues pour atteindre cet objectif. Tout d'abord, une évaluation financière globale de tous les coûts sera effectuée. En fonction de cette évaluation, les montants exacts peuvent être calculés sur la base du principe 50/50. Le gouvernement fédéral se verra alors proposer une trajectoire budgétaire en vue d'atteindre à terme ce ratio 50/50 d'ici à 2020 (ou 2025), par exemple.

Le groupe de travail Financement a formulé ses conclusions fin 2016, début 2017. C'était juste avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal relatif à l'aide adéquate la plus rapide. Le groupe de travail a constaté que les zones présentaient plus ou moins un équilibre financier. Le problème est bien sûr que l'entrée en vigueur de l'aide adéquate la plus rapide a de nouveau engendré des déficits au sein des zones.

Il est exact que le nouveau système de formation est lourd pour les volontaires, ce qui a bien sûr donné lieu à une crise du recrutement de volontaires. Le personnel administratif et logistique des zones n'a pas été pris en compte dans les calculs relatifs à l'équilibre financier dans le cadre de la réforme.

Une commission de suivi effectue le suivi de la réforme depuis quelques années déjà et se réunit environ tous les deux mois. La commission essaie de faire en sorte que la réforme atteigne sa vitesse de croisière. Un certain nombre de groupes de travail sont également actifs au sein de cette commission de suivi. Au niveau fédéral, on a certainement la volonté que la réforme réussisse. Le problème est cependant que le ministre manque d'instruments juridiques pour prendre des décisions.

overheid aan te werken zoals de zonecommandanten en burgemeesters op lokaal niveau.

**4. Inleidende uiteenzetting door de heer John Robert, vertegenwoordiger van de UVCW (Union des Villes et Communes de Wallonie)**

De heer John Robert beaamt dat er sinds de hervorming onloochenbaar progressie is gemaakt. In 2018 werd het eindpunt bereikt van het traject-Milquet dat in 2012 was ingezet. De laatste jaren zijn de federale middelen onveranderd gebleven. In 2018 was er bovendien de inwerkingtreding van het koninklijk besluit over de snelle adequate hulpverlening.

Voor de financiering van de hulpverleningszone is er het interpretatieprobleem van artikel 67, paragraaf 2, van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid.

De wetgever heeft nochtans duidelijk gesteld dat de federale overheid 50 % van de kosten zal dragen die verbonden zijn aan de hulpverleningszones. Er zijn drie etappes voorzien om dit doel te bereiken. Eerst komt er een globale financiële evaluatie van alle kosten. Op basis van deze evaluatie kunnen de exacte bedragen op basis van het 50/50-principe berekend worden. Er wordt dan aan de federale overheid een budgettair traject geboden om tegen bijvoorbeeld 2020 (of 2025) uiteindelijk te komen tot die 50/50-verhouding.

De werkgroep Financiering heeft haar conclusies geformuleerd eind 2016, begin 2017. Dit was juist voor de inwerkingtreding van het koninklijk besluit over de snelst adequate hulpverlening. De werkgroep heeft vastgesteld dat er min of meer een financieel evenwicht was bij de zones. Het probleem is natuurlijk dat de inwerkingtreding van de snelst adequate hulpverlening de zones weer met tekorten heeft opgezadeld.

Het klopt dat het nieuwe opleidingssysteem zwaar is voor de vrijwilligers, en dat heeft natuurlijk geleid tot een crisis bij de rekrutering van vrijwilligers. Het administratief en logistiek personeel van de zones werd niet meegenomen in de berekeningen over het financieel evenwicht in het kader van de hervorming.

Een opvolgingscommissie monitort al gedurende enkele jaren de hervorming en vergadert ongeveer elke twee maand. De commissie probeert de hervorming op kruissnelheid te krijgen. Er zijn ook een aantal werkgroepen actief in de schoot van deze opvolgingscommissie. Er is op het federaal niveau zeker de wil om de hervorming te laten slagen. Het probleem is echter dat het de minister aan juridische instrumenten ontbreekt om beslissingen te nemen. En als dan ook nog de federale

Et comme, en plus, les budgets fédéraux font défaut, le SPF Intérieur ne peut résoudre tous les problèmes.

La Déclaration de gouvernement pour 2019-2024 du nouveau gouvernement de la Région wallonne a déjà fait couler beaucoup d'encre. Selon cette déclaration, les provinces prendront progressivement à leur charge la contribution communale aux zones de secours. Selon l'orateur, c'est parfaitement possible sur le plan juridique. Mais lorsque les autorités provinciales seront censées effectuer ce paiement, elles voudront bien sûr aussi avoir leur mot à dire concernant les zones de secours qui sont actives sur leur territoire. Il faudra donc rechercher un équilibre entre les autorités communales, zonales et provinciales. En outre, le fait que ce sont les provinces qui paient les contributions communales ne change rien à la clé de répartition 50/50. Selon les calculs de l'UVCW, la clé s'élève actuellement à 77,8 % (commune) contre 22,2 % (autorité fédérale). En 2011, le rapport était encore de 90,5 % contre 9,5 %. Le niveau fédéral a plus que doublé sa part mais le rapport 50/50 est encore loin d'être atteint.

L'orateur renvoie à une série de recommandations qui ont déjà été formulées par l'UVCW dans son Mémoire Fédéral 2019. Il est demandé avec insistance à l'autorité fédérale d'entreprendre des démarches en vue d'atteindre la répartition 50/50. La rationalisation de l'aide médicale urgente ne peut donner lieu à un dérapage des dépenses et nécessite donc un suivi. L'UVCW demande de conférer un cadre légal au principe des indemnités de garde pour les pompiers. Une indemnité payée pour une permanence ne peut être identique à une indemnité payée pour des heures effectivement prestées. Cela rendrait le système impayable.

Comme pour le personnel de police, il convient de réaliser la déliaison du statut du personnel des zones de secours avec le statut des agents fédéraux afin d'éviter les surcoûts qui surviennent "automatiquement", l'évolution d'un statut entraînant, *de facto*, l'évolution de l'autre.

L'UVCW souhaite être associée aux travaux du Comité C fédéral relatifs au statut du personnel des zones de secours.

Le gouvernement fédéral doit mettre sur pied une véritable fonction consultative avec l'UVCW sur les lois et arrêtés royaux touchant les pouvoirs locaux dans les matières suivantes: la police, la police administrative générale, l'incendie, l'aide médicale urgente, les pensions et les concertations syndicales sur ces matières.

budgetten ontbreken, dan kan de FOD BiZa niet alle problemen oplossen.

De regeerverklaring voor 2019-2024 van de nieuwe Waalse Gewestregering heeft al veel inkt doen vloeien. Volgens deze verklaring zullen de provincies geleidelijk de gemeentelijke bijdrage aan de hulpverleningszones op zich nemen. Volgens de spreker is dit juridisch perfect haalbaar. Maar wanneer de provinciale autoriteiten geacht worden deze rekening te betalen, zullen ze natuurlijk ook zeggenschap willen over de hulpverleningszones die op hun grondgebied actief zijn. Er zal dus een evenwicht gezocht worden tussen gemeentelijke, zonale en provinciale autoriteiten. Bovendien verandert het feit dat de provincies de gemeentelijke bijdragen betalen, niets aan de 50/50-verdeelsleutel. Volgens de berekeningen van de UVCW bedraagt de sleutel momenteel 77,8 % (gemeente) tegen 22,2 % (federale overheid). In 2011 was dit nog 90,5 % tegenover 9,5 %. Het federaal niveau heeft zijn aandeel meer dan verdubbeld maar de verhouding 50/50 is nog lang niet bereikt.

De spreker verwijst naar een aantal aanbevelingen die reeds door de UVCW werden geformuleerd in hun *Mémoire Fédéral 2019*. De federale overheid wordt met aandrang verzocht stappen te zetten om de 50/50-verdeling te halen. De rationalisering van de dringende medische hulpverlening mag niet leiden tot een ontsporing van de uitgaven en heeft dus nood aan opvolging. De UVCW vraagt het principe van de wachtvergoeding voor brandweerblied wettelijk te omkaderen. Een vergoeding voor een permanentie kan niet dezelfde zijn als een vergoeding voor effectief gepresteerde uren. Dit zou het systeem onbetaalbaar maken.

Zoals voor de politiemensen dient ook het statuut van de personeelsleden van de hulpverleningszones te worden ontkoppeld van dat van de federale ambtenaren, teneinde de "automatisch" opduikende extra kosten te voorkomen, vermits een wijziging van het ene statuut *de facto* een wijziging van het andere statuut impliceert.

De UVCW wil worden betrokken bij de werkzaamheden van het federale Comité C met betrekking tot het statuut van de personeelsleden van de hulpverleningszones.

De federale regering moet voorzien in volwaardig overleg met de UVCW over de wetten en koninklijke besluiten die ook van belang zijn voor de lokale overheden in materies als politie, algemene bestuurlijke politie, brandweer, dringende medische hulpverlening en pensioenen, alsook het desbetreffende syndicaal overleg.

**5. Exposé introductif de M. Bertrand Van den Steen, responsable de la cellule Sécurité civile et Planification d'urgence du Haut fonctionnaire de l'agglomération bruxelloise**

M. Bertrand Van den Steen adhère aux propos de Mme Berx et de M. Mahieu. L'orateur souhaite souligner que les services d'incendie ont repris une série de tâches de la protection civile et assurent à présent effectivement la fonction d'aide de première ligne dans les cas où il était fait appel par le passé à la protection civile. Il est dès lors indispensable que les services d'incendie puissent disposer des moyens nécessaires pour assurer correctement cette aide de première ligne.

**6. Exposé introductif de M. Tanguy du Bus de Warnaffe, directeur général du Service d'Incendie et d'Aide médicale urgente (SIAMU) de la Région de Bruxelles-Capitale**

M. Tanguy du Bus de Warnaffe fait observer que la zone de Bruxelles est une zone atypique parmi les zones de secours. Les services d'incendie de la zone de Bruxelles ont été réformés dans les années 1970 à la suite de l'incendie de l'Innovation. À l'époque, une commission parlementaire a recommandé d'intégrer les différents services d'incendie au sein d'un seul corps pour pouvoir faire face plus aisément à des situations d'urgence exceptionnelles de ce type. Un corps de pompiers professionnels, sans volontaires, a également été mis en place. L'orateur précise que toutes les grandes villes disposaient déjà à l'époque de corps composés uniquement de pompiers professionnels.

Bruxelles est donc déjà une zone de secours depuis les années 1970. En termes de structure et de fonctionnement, les services d'incendie de Bruxelles sont moins touchés par l'actuelle réforme. Celle-ci a néanmoins entraîné des coûts supplémentaires. Bruxelles ne bénéficie pas d'un financement fédéral, mais dispose uniquement d'une dotation de 4,2 millions d'euros par an. Cette dotation couvre 3 % du budget de fonctionnement. L'orateur souhaiterait bénéficier d'une contribution fédérale plus importante, comme c'est le cas des autres zones de secours. Il adhère aux remarques qui ont déjà été formulées concernant la protection civile. Les services d'incendie se sont vu confier des tâches supplémentaires. La menace d'une attaque CBRN a un impact important sur l'aide de première ligne des services d'incendie. Il faut pouvoir disposer de nouveau matériel adapté, ce qui requiert un investissement supplémentaire. En outre, les (nouvelles) casernes doivent être aménagées de manière à pouvoir stocker ce matériel. L'orateur estime qu'il n'est pas réaliste d'élargir la palette de tâches des services d'incendie sans consentir les investissements supplémentaires qui vont de pair.

**5. Inleidende uiteenzetting door de heer Bertrand Van den Steen, verantwoordelijke van de cel Civiele Veiligheid en Noodplanning van de Hoge Ambtenaar van de Brusselse agglomeratie**

De heer Bertrand Van den Steen treedt mevrouw Berx en de heer Mahieu bij. De spreker wenst te benadrukken dat de brandweer een reeks taken heeft overgenomen van de civiele bescherming en nu effectief fungeert als eerstelijns hulp in gevallen waar voorheen beroep gedaan werd op de civiele bescherming. Het is dan ook noodzakelijk dat de brandweer over de nodige middelen kan beschikken om deze eerstelijns hulp naar behoren uit te voeren.

**6. Inleidende uiteenzetting door de heer Tanguy du Bus de Warnaffe, directeur-generaal van de Dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulp (DBDMH) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

De heer Tanguy du Bus de Warnaffe merkt op dat de zone Brussel een atypische zone is onder de hulpverleningszones. De brandweer van de Brusselse zone werd in de jaren 70 hervormd naar aanleiding van de brand in de Innovation. Een parlementaire commissie heeft toen aanbevolen de verschillende brandweerdiensten onder te brengen in één corps om makkelijker het hoofd te bieden aan dergelijke uitzonderlijke noodsituaties. Er werd ook werk gemaakt van een professioneel brandweerkorps, zonder vrijwilligers. De spreker merkt op dat alle grote steden toen al beschikten over korpsen, enkel samengesteld uit beroepsbrandweerlui.

Brussel is dus al een hulpverleningszone sinds de jaren 70. De brandweer van Brussel is naar structuur en werking minder geraakt door de huidige hervorming. Toch heeft de hervorming extra kosten met zich meegebracht. Brussel geniet niet van federale financiering maar beschikt enkel over een dotatie van 4,2 miljoen euro per jaar. Deze dotatie is goed voor 3 % van het werkingsbudget. De spreker wenst te beschikken over een grotere federale inbreng, zoals dat het geval is voor de overige hulpverleningszones. De spreker sluit zich aan bij wat reeds gezegd werd over de civiele bescherming. De brandweer heeft er een aantal taken bijgekregen. De dreiging van een CBRN-aanval heeft een grote impact op de eerstelijns hulp van de brandweer. Er moet gezorgd worden voor nieuw, aangepast materieel. Dit vraagt een extra investering. En bovendien moeten (nieuwe) kazernes zodanig uitgerust worden, dat dit materieel kan gestockeerd worden. De spreker vindt het niet realistisch het takenpakket van de brandweer uit te breiden zonder dat daar extra investeringen tegenover staan.

## B. Questions et observations des membres

*M. Eric Thiébaud (PS)* indique qu'une discussion est en cours à propos de la création d'un pendant wallon du *Vlaamse Netwerk Brandweer*. Le fait qu'il soit demandé aux communes de payer 30 000 euros pour financer la création de ce réseau n'enthousiasme guère les bourgmestres. Ils sont en effet d'avis que les communes contribuent déjà suffisamment au financement des services d'incendie et que l'expertise en la matière doit par ailleurs être fournie par le niveau fédéral.

L'intervenant souscrit à l'affirmation selon laquelle les bourgmestres sont plus impliqués dans le fonctionnement des services d'incendie qu'auparavant. En revanche, les communes de plus petite taille payent beaucoup plus qu'auparavant pour ce service (par exemple, pour la commune de Hensies: 60 000 euros en 2001 contre 350 000 euros en 2019). Les grandes villes, quant à elles, ont vu leur contribution diminuer. Cette situation suscite le mécontentement des autorités locales des communes de plus petite taille.

Dans les grandes zones de secours, il est vrai qu'il est parfois difficile d'atteindre le quorum requis pour les réunions du conseil de zone. Dans certaines zones, on remédie à ce problème en autorisant une personne désignée bourgmestre faisant fonction à participer aux réunions. Cette solution ne peut cependant pas être transposée aux réunions du collège, ce qui crée des problèmes. Le groupe de l'intervenant déposera une proposition de loi visant à résoudre ce problème. Les invités ont-ils d'autres propositions concrètes pour améliorer la réglementation?

Avant la réforme des services d'incendie, la gestion (des finances, du personnel) de nombreuses casernes de pompiers était assurée par la commune où elles étaient situées. La création de zones de secours a nécessité la mise en place d'une administration distincte pour ces zones. On peut donc difficilement parler d'économies d'échelle dans ce domaine, bien au contraire. Il a en effet fallu recruter du nouveau personnel pour les nouvelles administrations chargées d'assurer la gestion de ces zones, alors que le personnel communal est resté en poste. Cette situation a indubitablement entraîné un surcoût qui doit être pris en compte dans la répartition des coûts au sens de l'article 67 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile.

Un autre surcoût résulte de l'obligation d'avoir six pompiers dans un camion-extincteur (au lieu de quatre auparavant). Cette règle ne découle pas d'une décision locale, mais fédérale. Cette obligation a en effet pour conséquence d'augmenter le nombre de pompiers

## B. Vragen en opmerkingen van de leden

*De heer Eric Thiébaud (PS)* stipt aan dat aan dat de discussie over de oprichting van een Waalse evenknie van het Vlaamse Netwerk Brandweer aan de gang is. Het feit dat hiervoor aan de gemeenten geld wordt gevraagd, meer bepaald een bedrag van 30 000 euro, leidt niet meteen tot veel enthousiasme bij de burgemeesters. De gedachte heerst dat de gemeenten al voldoende bijdragen voor de brandweer, en dat bovendien de expertise ter zake van het federaal niveau dient te komen.

De spreker beaamt de stelling dat de burgemeesters meer dan vroeger betrokken zijn bij de brandweerwerking. Daar staat tegenover dat de kleinere gemeenten voor die dienstverlening een veelvoud betalen van wat vroeger gangbaar was (bijvoorbeeld voor de gemeente Hensies: 60 000 euro in 2001 tegenover 350 000 in 2019). De grote steden zagen hun bijdrage dan weer dalen. Deze situatie leidt tot onvrede bij de lokale besturen van de kleinere gemeenten.

In de grote hulpverleningszones bestaat inderdaad het probleem van het te behalen quorum voor de vergaderingen van de zoneraad. In bepaalde zones wordt hieraan verholpen door de deelname toe te laten van een plaatsvervanger van de burgemeester. Voor het college mag deze oplossing dan weer niet worden gebruikt. Dat zorgt voor de nodige problemen. De fractie van de spreker zal een wetsvoorstel indienen dat daaraan tegemoet komt. Hebben de genodigden andere concrete voorstellen ter verbetering van de regelgeving?

Vóór de brandweershervorming was het zo dat het beheer (financiën, personeel) van tal van brandweerkazernes gebeurde door de gemeente waar de kazerne gelegen was. Door de creatie van hulpverleningszones diende voor deze zones een aparte administratie te worden opgericht. Men kan op dat vlak dus bezwaarlijk spreken van schaalvoordelen, integendeel. Er moest immers voor het beheer van de zone nieuw personeel worden aangeworven voor die nieuwe administratie, terwijl ook het gemeentepersoneel op post bleef. Er is dus ontegensprekelijk een meerkost ontstaan, die moet worden meegerekend in de kostenverdeling in de zin van artikel 67 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid.

Een andere meerkost vloeit voort uit de verplichting dat een bluswagen bemand moet zijn met zes personen (in plaats van vier personen voordien). Die regel rust niet op een lokale, maar op een federale beslissing. De verplichting heeft immers tot gevolg dat meer

devant être disponibles. Ce surcoût résulte donc aussi de la réforme des services d'incendie.

La mise en œuvre de la réglementation concernant les statuts et les temps de travail pose de nombreux problèmes sur le terrain. Une évaluation des statuts est en tout cas nécessaire. Il n'est pas facile d'établir un seul règlement de travail au départ des différents règlements précédemment en vigueur. Chaque corps veut en effet conserver les avantages existants (concernant les heures supplémentaires, les mutations, etc.) au sein de la zone. Les négociations à ce sujet avec les syndicats ne sont pas une sinécure. Le niveau fédéral n'offre pas un soutien suffisant à cet égard.

Cette constatation s'applique non seulement aux matières relatives au personnel, mais aussi à la gestion du matériel. Le fédéral n'accorde pas de soutien dans le domaine de la logistique, tel que c'est le cas pour les services de police (par exemple, par le biais de centrales d'achat). Les zones sont également livrées à elles-mêmes à cet égard. Il existe bien une procédure d'achat groupé pour les vestes de feu, celle-ci n'est guère efficace.

La réforme des services d'incendie a maintenu la distinction entre les corps de volontaires et ceux de professionnels. L'option consistant à créer des corps mixtes ou à garantir la présence de professionnels dans tous les corps n'a pas été retenue. Un meilleur mix présente indéniablement des avantages: le pompier professionnel est plus facilement disponible en journée, tandis que les volontaires le sont la nuit et le week-end. Quel est le point de vue des invités concernant le souci de mettre en place un meilleur mix?

Nombre de volontaires sont devenus professionnels. De nouveaux candidats volontaires sont dès lors nécessaires. Ils doivent suivre une formation de trois ans avant de pouvoir être déployés. Comment peut-on remédier à cette situation?

La présence obligatoire d'un membre du personnel du cadre moyen dans l'équipe affectée à une autopompe constitue un autre problème. Sans ce membre du personnel l'autopompe ne peut pas intervenir. Quelle est la solution envisagée par les invités à cet égard?

Un pompier volontaire du cadre moyen qui devient pompier professionnel perd le grade qu'il avait dans le corps de volontaires. Comment peut-on y remédier?

Les casernes au sein d'une zone de secours sont réorganisées sur la base d'une analyse de risques. Il existe toutefois encore des zones dans lesquelles aucune

personeel beschikbaar moet zijn. Ook die kost is dus het gevolg van de brandweershervorming.

De implementatie van de regelgeving omtrent de statuten en de arbeidstijden zorgt op het terrein voor heel wat problemen. Een evaluatie van de statuten dringt zich in elk geval op. Het is geen evidente opdracht om één enkel arbeidsreglement vast te stellen dat de diverse voorheen geldende reglementen verenigt. Ieder korps wil immers de bestaande voordelen (rond overuren, mutaties, enz.) binnen de zone behouden. De onderhandelingen daarover met de vakorganisaties zijn geen sinecure. De federale overheid biedt op dat vlak onvoldoende ondersteuning.

Die vaststelling geldt niet alleen voor personeelsaangelegenheden, maar ook voor het beheer van het materieel. Een federale ondersteuning op logistiek gebied, zoals die bestaat voor de politiediensten (bijvoorbeeld met aankoopcentrales), is er niet. De zones zijn ook hiervoor op zichzelf aangewezen. Voor de aankoop van brandwerende pakken bestaat wel een gezamenlijke aankoopprocedure, maar die is weinig efficiënt.

De brandweershervorming heeft de scheiding van de korpsen met vrijwilligers en professionelen ongemoeid gelaten. Er werd niet geopteerd voor het inrichten van gemengde korpsen, of voor de aanwezigheid van professionelen in alle korpsen. Een betere mix heeft ontegensprekelijk voordelen: de professionele brandweer is makkelijker overdag beschikbaar, vrijwilligers 's nachts en tijdens het weekend. Hoe staan de genodigden tegenover de zorg voor een betere mix?

Heel wat vrijwilligers zijn doorgestroomd naar een professionele functie. Er zijn dus nieuwe kandidaat-vrijwilligers nodig. Zij moeten een opleiding van drie jaar doorlopen eer zij inzetbaar zijn. Hoe kan aan deze situatie verholpen worden?

Een ander probleem vormt de verplichte aanwezigheid van een personeelslid van het middenkader in het team dat een bluswagen bemant. Zonder dat personeelslid mag de wagen niet uitrukken. Welke oplossing zien de genodigden hiervoor?

Een vrijwillig brandweerman van het middenkader die professioneel brandweerman wordt, verliest zijn graad uit het vrijwilligerskorps. Hoe kan daaraan worden verholpen?

De reorganisatie van de kazernes binnen een hulpverleningszone geschiedt op basis van een risicoanalyse. Er zijn evenwel nog steeds zones waar geen



caserne n'a été transférée au niveau zonal. Cela signifie que les communes doivent encore prendre en charge la caserne située sur leur territoire. Ces communes ne considèrent toutefois que cette mission ne leur incombe plus mais qu'elle relève de la zone. Par conséquent, l'entretien de certaines casernes laisse à désirer.

Dans le même temps, l'"esprit de corps" qui régnait autrefois dans les casernes se perd. L'élément de l'ancrage local a en effet disparu. Il sera crucial de créer une nouvelle forme d'implication au sein des services d'incendie, ce qui n'a pas eu lieu jusqu'à présent.

M. Thiébaud se penche ensuite sur le volet de la protection civile. Le gouverneur de la province d'Anvers a souligné l'avantage de l'accroissement d'échelle dans le domaine de la planification d'urgence. L'intervenant considère plutôt l'accroissement d'échelle comme un problème. Lors de l'incident causé récemment par les fuites provenant d'un camion sur le flanc à Nimy, la protection civile de la caserne de Crisnée n'est arrivée sur place que plusieurs heures après l'accident. La communication avec les services d'incendie locaux était loin d'être optimale. Les problèmes étaient une conséquence directe de la réforme de la protection civile. Le groupe de l'intervenant insiste dès lors vivement pour qu'une série d'antennes, notamment à Ghlin, soient à tout le moins réaménagées, ce qui sera bénéfique pour la rapidité et l'efficacité des services de secours et renforcera la protection de la santé de la population et des secouristes.

Le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale subit-il les conséquences de la réforme de la protection civile, en particulier en raison de la fermeture de la caserne de Liedekerke?

Une série de tâches ont été transférées aux zones de secours à la suite de cette réforme, ce qui a également engendré un coût supplémentaire pour celles-ci. L'une de ces tâches est l'étañonnement d'habitations en cas d'accident. Cette tâche est à présent assurée par les zones d'incendie. Elles ont dû acheter le matériel nécessaire à cet effet.

Le gouverneur de la province du Brabant wallon peut-il faire un état des lieux en ce qui concerne le manque de personnel à la centrale 112 de la province?

L'intervenant renvoie enfin aux dispositions de la Déclaration de politique régionale du gouvernement wallon 2019-2024 concernant le financement des zones de secours. Les provinces prendront en charge 20 % du budget des zones, sans avoir leur mot à dire au sein des

enkele kazerne is overgedragen aan het zonale niveau. Dat betekent concreet dat de gemeenten nog steeds moeten instaan voor de zorg over de kazerne op hun grondgebied. Die gemeenten zien dat echter niet langer als hun opdracht, maar als die van de zone. Het gevolg is dat het onderhoud van sommige kazernes te wensen overlaat.

Tegelijk gaat de "korpisgeest" verloren die voorheen rond een bepaalde kazerne heerste. Het element van de lokale verankering is immers verdwenen. Het zal van groot belang zijn om een nieuwe vorm van betrokkenheid bij het brandweerleven te creëren. Dat is tot nu toe niet gebeurd.

De heer Thiébaud gaat vervolgens in op het luik van de civiele bescherming. De gouverneur van Antwerpen heeft gewezen op het voordeel van de schaalvergroting op het vlak van de noodplanning. De spreker ziet in die schaalvergroting veeleer een probleem. Recent was er het incident met de lekkende gekantelde vrachtwagen in Nimy. De civiele bescherming van de kazerne van Crisnée was pas uren na het ongeval ter plaatse. De communicatie met de lokale brandweer is allesbehalve optimaal verlopen. De problemen waren een direct gevolg van de hervorming van de civiele bescherming. De fractie van de spreker dringt daarom sterk aan op minstens de herinrichting van een aantal voorposten, onder meer in Ghlin. Die zal de snelheid en de efficiëntie van de hulpverlening ten goede komen, met een betere bescherming van de gezondheid van de bevolking en van de hulpverleners.

Ondervindt het Brussels grondgebied de gevolgen van de hervorming van de civiele bescherming, in het bijzonder door de sluiting van de kazerne van Liedekerke?

Door die hervorming zijn een aantal taken overgedragen aan de hulpverleningszones. Ook dat gegeven heeft die zones een bijkomende kost opgeleverd. Eén van die taken is het stutten van woningen bij een ongeval. Thans nemen de brandweerzones die taak op zich. Zij hebben daartoe het nodige materieel moeten aankopen.

Kan de gouverneur van Waals-Brabant een stand van zaken schetsen over het personeelstekort in de 112-centrale in de provincie?

De spreker wijst tot slot op de bepalingen van Waalse regeerverklaring voor 2019-2024 in verband met de financiering van de hulpverleningszones. De provincies zullen 20 % van het budget van de zones dragen, zonder dat zij enige zeggenschap krijgen binnen de zones.

zones. Cette réglementation soulève certaines questions et sera difficile à mettre en œuvre. Les gouverneurs ont-ils déjà pris les premiers contacts à cet effet avec le ministre wallon compétent pour les pouvoirs locaux?

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* prend acte de la déclaration selon laquelle les services d'incendie ne comptent plus sur la protection civile. Néanmoins, celle-ci a pour mission, par exemple, de fournir une assistance de deuxième ligne en cas de catastrophes majeures. Les services d'incendie sont-ils dès lors eux-mêmes équipés pour accomplir cette tâche (en termes de budget, de personnel et d'équipement)?

Une série d'orateurs ont préconisé une flexibilité et une mobilité accrues au niveau du personnel au sein des zones de secours. Qu'entend-on précisément par-là?

Quelles sont les implications de la disposition de la déclaration gouvernementale wallonne en ce qui concerne la contribution des provinces visant à tendre vers une répartition 50/50 des coûts des services d'incendie entre les niveaux locaux et fédéral? Quels sont les points de vue flamand et bruxellois au sujet de l'intention wallonne?

*M. Daniel Senesael (PS)* s'interroge sur les modalités de la coopération de Bruxelles avec les autres Régions depuis que les compétences ont été transférées aux Régions à la suite de la sixième réforme de l'État.

La Wallonie, Bruxelles et la Flandre posent de nombreuses exigences concernant les statuts des services d'incendie. Les répercussions financières de ces exigences ont-elles déjà été chiffrées?

Le personnel des centrales 112 est-il en mesure de répondre également à tous les appels 1722? La privatisation de certaines missions est-elle une piste de réflexion qui est prise en compte?

### C. Réponses

*M. Gilles Mahieu* confirme que des contacts ont déjà eu lieu entre M. Dermagne, le ministre wallon ayant les pouvoirs locaux dans ses attributions, et les gouverneurs de province wallons à propos de la disposition de la déclaration du gouvernement wallon relative à la "provincialisation" du financement des zones de secours. La concertation devra se poursuivre afin d'affiner et de concrétiser cette disposition.

Le Brabant wallon ne dispose pas de centrale 112. M. Mahieu est toutefois favorable à une évaluation des appels 1722. Actuellement, les centrales 112 répondent

Deze regeling roept de nodige vragen op, en zal moeilijk implementeerbaar zijn. Hebben de gouverneurs daartoe al de eerste contacten gelegd met de Waalse minister die bevoegd is voor het binnenlands bestuur?

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* neemt akte van de stelling dat de brandweer niet langer rekent op de civiele bescherming. Niettemin rust op die laatste bijvoorbeeld de opdracht om tweedelijnsbijstand te verschaffen bij grote rampen. Is de brandweer bijgevolg zelf uitgerust om die taak op zich te nemen (naar budget, personeel en materieel)?

Een aantal sprekers heeft gepleit voor meer flexibiliteit en mobiliteit op het niveau van het personeel binnen de hulpverleningszones. Wat wordt daarmee precies bedoeld?

Welke implicaties heeft de bepaling uit het Waalse regeerverklaring in verband met de bijdrage van de provincies voor het streven naar een 50/50-verdeling tussen het lokale en federale niveau van de kosten voor de brandweer? Hoe wordt vanuit Vlaanderen en Brussel naar het Waalse voornemen gekeken?

*De heer Daniel Senesael (PS)* informeert hoe in Brussel sedert de bevoegdheidsoverdrachten aan de gewesten ingevolge de Zesde Staatshervorming wordt samengewerkt met de andere gewesten.

Vanuit Wallonië, Brussel en Vlaanderen worden tal van eisen gesteld voor wat betreft de brandweerstatuten. Werden de financiële gevolgen van die verzoeken reeds becijferd?

Is het personeel van de 112-centrales in staat om ook alle 1722-oproepen te beantwoorden? Is de privatisering van bepaalde opdrachten een denkpiste waar rekening mee wordt gehouden?

### C. Antwoorden

*De heer Gilles Mahieu* bevestigt dat er reeds contacten zijn geweest tussen de heer Dermagne, de Waalse minister bevoegd voor de lokale besturen, en de Waalse provinciegouverneurs over de bepaling uit de Waalse regeerverklaring in verband met de "provincialisering" van de financiering van de hulpverleningszones. Verder overleg zal duidelijkheid moeten brengen over de verdere verfijning en concretisering van de bepaling.

Er is geen 112-centrale in Waals-Brabant. De heer Mahieu is evenwel pleitbezorger van een evaluatie van de 1722-oproepen. Op dit ogenblik beantwoorden

à ces appels. À terme, cette tâche serait confiée aux services de dispatching des zones de secours.

Actuellement, les zones de secours font déjà appel au secteur privé pour l'utilisation de certains types de matériel. Les provinces sont tenues de solliciter en premier lieu le secteur public avant de s'adresser au secteur privé. Comme le facteur temps joue souvent un rôle, on travaille finalement de plus en plus avec le secteur privé. Sur la base de ce constat, on peut parler d'une certaine tendance à la privatisation. Parallèlement, les zones s'organisent de plus en plus autour d'un meilleur échange de matériel.

En ce qui concerne les statuts, M. Mahieu constate également que certains pompiers travaillent à la fois en tant que volontaires dans une zone, et en tant que professionnels dans une autre. Cela complique fortement l'élaboration des horaires de travail. Il convient également d'être attentif au risque de "shopping" de la part du personnel, si différentes zones offrent des avantages différents. Ces différences ont un impact sur la mobilité du personnel.

*Mme Cathy Berx* note la demande de formuler des propositions plus concrètes sur la base des problèmes et suggestions esquissés. Une concertation sera menée à cet effet avec les autres personnes concernées.

La question des économies d'échelle est nuancée. Le découpage en zones de secours a donné lieu à des économies d'échelle sur le plan de l'aide spécialisée. La capacité de s'attaquer à des incidents complexes a indubitablement augmenté. En même temps, la réforme de la protection civile a augmenté les tâches confiées aux zones de secours. Dorénavant, la protection civile s'occupe de l'aide moins urgente de deuxième ligne avec du matériel très spécialisé. Les gouverneurs ont cependant toujours souligné qu'il y a aussi des travaux spécialisés qui sont urgents (par exemple en cas de gros incident Seveso). Dans de nombreux cas, il en résulte qu'en cas de défis complexes, la protection civile et les zones de secours doivent rassembler leurs forces.

Une autre tendance est celle de la spécialisation. Certaines zones de secours se spécialisent dans certains domaines, et certaines zones mettent leur expertise à disposition des autres zones.

En ce qui concerne les appels d'urgence, les opérateurs sont les mêmes pour les numéros 112 et 1722. Cette situation n'est pas facile, par exemple en cas de grosse tempête. Elle a fait l'objet d'une discussion approfondie à la Conférence des gouverneurs. On y a

de 112-centrales die oproepen. Op termijn zou die taak in handen komen te liggen van de dispatchingdiensten van de hulpverleningszones.

Momenteel is het reeds zo dat de hulpverleningszones voor het gebruik van bepaalde types van materieel een beroep doen op de privésector. De provincies zijn verplicht eerst de publieke sector te bevragen alvorens zich te richten tot de private sector. Omdat de factor tijd vaak een rol speelt, wordt uiteindelijk meer en meer gewerkt met de privésector. Op grond van die vaststelling kan men gewagen van een zekere privatiseringstendens. Tegelijk is het zo dat de zones zich meer en meer organiseren rond een betere uitwisseling van materieel.

De heer Mahieu stelt in verband met de statuten vast dat er ook brandweerpersoneel is dat tegelijk vrijwillig is in één zone professioneel in een andere zone. Dat zorgt voor heel wat moeilijkheden bij het opstellen van de werkschema's. Men moet eveneens aandacht hebben voor het risico op "shoppinggedrag" bij het personeel indien verschillende zones andere voordelen aanbieden. Dergelijke verschillen hebben een impact op de mobiliteit van het personeel.

*Mevrouw Cathy Berx* noteert de vraag om op grond van de geschetste problemen en suggesties meer concrete voorstellen te formuleren. Daartoe zal met de andere betrokkenen overleg worden gepleegd.

Het verhaal van de schaalvoordelen is genuanceerd. De indeling van de hulpverleningszones heeft tot schaalvoordelen geleid op het vlak van de gespecialiseerde hulp. De slagkracht om complexe incidenten aan te pakken is onmiskenbaar vergroot. Tegelijk heeft de hervorming van de civiele bescherming gezorgd voor een uitgebreider takenpakket van de hulpverleningszones. Voortaan staat de civiele bescherming voor de minder dringende tweedelijns hulp met zeer gespecialiseerd materiaal. De gouverneurs hebben er evenwel steevast op gewezen dat er ook gespecialiseerd werk is dat wel dringend is (bijvoorbeeld in geval van een groot Seveso-incident). In veel gevallen komt het erop aan dat bij complexe uitdagingen de civiele bescherming en de hulpverleningszones de krachten moeten bundelen.

Een andere tendens is die van de specialisatie. Er zijn hulpverleningszones die zich specialiseren op bepaalde vlakken, en de zones die expertise aan elkaar ter beschikking stellen.

In verband met de noodoproepen is het zo dat de operatoren voor de oproepen 112 en 1722 dezelfde zijn. Dat is geen makkelijke situatie in geval van bijvoorbeeld een grote storm. In de Conferentie van gouverneurs is de problematiek uitvoerig besproken. Daarin werd onder

notamment avancé la piste du guichet électronique, qui permet de mieux prioriser les appels.

L'objectif ne peut bien sûr être d'abandonner le citoyen à son sort. En même temps, il faut oser se demander si certaines tâches ne devraient pas plutôt être exécutées par des entreprises privées spécialisées par le biais de l'assureur au lieu d'être exécutées par les pompiers. En raison de la pression croissante sur les volontaires, les départs s'accroissent, engendrant un cercle vicieux. À cela s'ajoute le vieillissement de la société qui mènera, à terme, à une rotation encore plus rapide des effectifs, le tout entraînant la fermeture de davantage de postes d'incendie faute de personnel.

Il va de soi qu'il est positif que l'on investisse dans des technologies intelligentes en vue d'optimiser le service. Le citoyen peut lui aussi tout autant apporter sa contribution (par exemple en installant une pompe dans sa cave ou en installant des détecteurs de fumée).

*M. Kristof Hendrickx* partage plusieurs réflexions de son collègue bourgmestre Thiébaud. Il est exact que les grandes villes ont vu baisser leur contribution aux zones de secours alors que les petites communes ont vu leur contribution augmenter. Le personnel qui s'occupait auparavant de l'administration des services d'incendie travaille toujours à la commune.

Grâce à l'initiative *Netwerk Brandweer*, on n'est cependant pas restés inactifs. On a opté pour une approche commune de toutes ces expériences. Le budget du réseau s'élève à environ 630 000 euros sur une base annuelle, qui est pris en charge par les 20 zones d'incendie flamandes. La zone qui contribue à hauteur de 30 000 euros reçoit beaucoup d'expertise en échange.

L'intervenant relève une certaine différence de mentalité. *M. Thiébaud* compte toujours beaucoup sur l'appui que peut offrir la protection civile à la zone de secours. En Flandre, les zones de secours se veulent en revanche autonomes. Beaucoup de questions sont réglées au sein du *Netwerk Brandweer*. Récemment, cette organisation a par exemple demandé une étude à propos des volontaires. Bien entendu, la réalisation d'une telle étude a aussi un coût, et ce serait évidemment une bonne chose si le gouvernement fédéral intervenait financièrement à cet égard. Le Nord et le Sud du pays connaissent des problèmes similaires, mais la Flandre a déjà pris des mesures pour y remédier.

À la question de savoir si les zones de secours se sont adaptées à la réforme de la protection civile,

meer de piste van het e-loket naar voren geschoven, waarbij gezorgd wordt voor een betere priorisering van de oproepen.

Het kan uiteraard niet de bedoeling zijn om de burger aan zijn lot over te laten. Tegelijk moet men wel in vraag durven stellen of sommige taken niet veeleer via de verzekeraar door gespecialiseerde private bedrijven dienen te worden uitgevoerd in plaats van door de brandweer. Door de toenemende druk op vrijwilligers versnelt de uitstroom verder waardoor men in een vicieuze cirkel is terecht gekomen. Er is ook nog de vergrijzing van de maatschappij die op termijn tot nog een snellere uitstroom van vrijwilligers zal leiden waardoor er nog meer brandweerposten zullen sluiten wegens personeelsgebrek.

Het spreekt voor zich dat het positief is dat geïnvesteerd wordt in slimme technologieën om de dienstverlening te optimaliseren. Evenzeer kan ook de burger zelf een bijdrage leveren (bijvoorbeeld door het plaatsen van een pomp in de kelder of het installeren van rookdetectors).

*De heer Kristof Hendrickx* deelt een aantal bedenkingen van collega-burgemeester Thiébaud. Het klopt dat de grotere steden hun bijdrage in de hulpverleningszone hebben zien dalen, en dat de kleinere gemeenten ze net hebben zien toenemen. Het personeel dat vroeger de administratie van de brandweer verzorgde, is nog aan steeds aan het werk bij de gemeente.

Aan de hand van het initiatief van het *Netwerk Brandweer* is men evenwel niet bij de pakken blijven zitten. Er wordt gekozen voor een gezamenlijke aanpak van al die ervaringen. Het budget van het *Netwerk* bedraagt op jaarbasis ongeveer 630 000 euro, dat gedragen wordt door de 20 Vlaamse brandweertzones. De zone die 30 000 euro bijdraagt, krijgt daar veel voor expertise voor terug.

De spreker bespeurt een zeker mentaliteitsverschil. *De heer Thiébaud* rekent nog in sterke mate op de ondersteuning van de hulpverleningszone door de civiele bescherming. In Vlaanderen heerst daarentegen in de hulpverleningszones een mentaliteit van zelfredzaamheid. Heel wat zaken worden geregeld via het *Netwerk Brandweer*. De organisatie heeft recent bijvoorbeeld ook een studie laten uitvoeren over de vrijwilligers. Ook dat kost uiteraard geld, en uiteraard zou het positief zijn indien de federale overheid daar financieel zou in tussenkomen. Het Noorden en het Zuiden van het land kampen met gelijkaardige problemen, maar in Vlaanderen zijn intussen al stappen gezet om ze op eigen houtje aan te pakken.

Op de vraag of de hulpverleningszones zich inmiddels hebben aangepast aan de hervorming van de civiele

Le colonel Wim Van Zele répond que la situation varie selon les zones. Dans tous les cas, il existe désormais une répartition des missions entre la protection civile et les pompiers. Ces derniers ne sont même pas autorisés à acheter du matériel permettant la réalisation de missions relevant de la protection civile. Certains articles peuvent toutefois être achetés par le biais du fonds Seveso. Les zones savent dans quels domaines elles peuvent faire appel les unes aux autres. Cette entraide et cette solidarité rendent les services d'incendie très autonomes. Lorsque certains équipements ne sont pas disponibles et que la protection civile n'est pas non plus en mesure de les leur fournir, les services d'incendie se tournent vers le marché privé.

Les corps mixtes seront de plus en plus nombreux. Dans le cadre de cette évolution, les pompiers professionnels et volontaires doivent disposer de suffisamment de temps pour apprendre à se connaître. Il est vrai que les volontaires sont moins disponibles pendant la journée. L'avantage d'un corps mixte est que les professionnels peuvent être mobilisés le jour, et les volontaires le soir et la nuit. Il serait donc opportun que quelques professionnels soient présents au sein de certains corps de pompiers volontaires afin de pouvoir intervenir à tout moment avec suffisamment de pompiers.

Le statut prévoit une prime d'opérationnalité pour les pompiers professionnels pour chaque période de prestations, ce qui permet une planification flexible des horaires de travail, avec une présence accrue de professionnels pendant la journée en semaine, sans pour autant toucher aux primes des volontaires (pour les services de nuit et de week-end). Ces règles permettent ainsi d'éviter les tensions sociales.

Le service central des achats du SPF Intérieur ne dispose sans doute pas de l'expertise technique suffisante en ce qui concerne le matériel, mais il ne manque certainement pas d'expertise sur le plan juridico-administratif (procédures d'adjudication). *Netwerk Brandweer* propose dès lors que l'autorité fédérale s'occupe du volet juridique, et que pour le volet technique, elle sollicite l'expertise présente au niveau des zones de secours afin de compléter les cahiers des charges. Il faut toutefois que cette aide technique soit rétribuée ou récompensée.

Lors de la mise en place des zones de secours, la concertation entre les zones et l'inspection du travail a fait apparaître certains problèmes, au sein des corps, sur le plan de la conformité avec la réglementation sur le travail (par exemple en ce qui concerne l'âge maximal des véhicules ou la conformité des casques ou des combinaisons de pompier). Un travail considérable de remise à niveau a été effectué à cet égard en 2019.

bescherming, antwoordt kolonel Wim Van Zele dat de situatie verschilt van zone tot zone. Hoe dan ook geldt een taakverdeling tussen de civiele bescherming en de brandweer. Die laatste mag zelfs geen materiaal aankopen dat dient voor taken van de civiele bescherming. Wel kunnen bepaalde zaken worden aangekocht via het Seveso-Fonds. De zones weten waarvoor ze op mekaar een beroep kunnen doen. Door die wederzijdse hulp en solidariteit is de zelfredzaamheid van de brandweer groot. Indien bepaald materieel niet voorhanden is en ook de civiele bescherming geen steun kan bieden, wordt gekeken naar de private markt.

Er zullen meer en meer gemengde korpsen komen. De professionele en de vrijwillige brandweermensen moeten binnen dat veranderingsmodel voldoende tijd krijgen om mekaar te leren kennen. Het is inderdaad zo dat vrijwilligers overdag minder beschikbaar zijn. Een gemengd korps biedt het voordeel dat de beroepsmensen overdag kunnen worden ingezet, en de vrijwilligers 's avonds en 's nachts. Het zou dus goed zijn dat in sommige vrijwilligerskorpsen enkele beroepsmensen aanwezig zijn om te allen tijde met voldoende mensen te kunnen uitrukken.

Het statuut voorziet een operationaliteitspremie voor de beroepsbrandweerman, en die is onafhankelijk van het tijdstip van de prestatie. Dat maakt een flexibele planning van de werkschema's mogelijk, met dus een uitgebreidere aanwezigheid van professionelen overdag tijdens de week, en dat zonder te raken aan de premies (voor nacht- en weekendwerk) van de vrijwilligers. Sociale onrust kan dus zeker worden vermeden.

Het ontbreekt de centrale aankoopdienst van de FOD Binnenlandse Zaken aan technische expertise over het materieel, maar zeker niet aan juridisch-administratieve expertise (aanbestedingsprocedures). Het Netwerk Brandweer stelt daarom voor dat de federale overheid het juridische werk levert, en voor de technische ondersteuning een beroep doet op de aanwezige kennis binnen de hulpverleningszones om het lastenboek te vervolledigen. Wel dient die technische ondersteuning te worden vergoed of gehonoreerd.

Uit het overleg tussen de hulpverleningszones en de arbeidsinspectie bij het opstarten van de zones is gebleken dat er in de korpsen een en ander schort aan de conformiteit met de arbeidsreglementering (bijvoorbeeld in verband met de maximumleeftijd van de voertuigen of de conformiteit van de brandweerhelmen of -pakken). In 2019 werd een aanzienlijke inhaalbeweging gemaakt.

*Le colonel Jan Jorissen constate que depuis l'intégration de la protection civile, il faut attendre assez longtemps pour recevoir l'appui de ce service. En attendant, la situation doit être gérée par la zone de secours concernée. Pour ce faire, elle fait notamment appel au réseau de "conseillers substances dangereuses" (CSD). *Netwerk Brandweer* se procure donc à ses propres frais l'expertise nécessaire en matière de substances dangereuses. Pour le financement du matériel, c'est le fonds Seveso qui est sollicité.*

En ce moment, la protection civile semble travailler plus pour les services de police que pour les services d'incendie, notamment dans le cadre de missions telles que le démantèlement de plantations de cannabis ou de laboratoires de drogues, ou pour des missions de plongée.

L'orateur plaide en faveur d'une politique globale de gestion du matériel spécialisé, à laquelle seraient associés tant les services de police que les zones de secours et la Défense. Une telle approche contribuerait à coup sûr à une utilisation plus efficiente du matériel disponible.

La police, la protection incendie et l'aide médicale urgente sont des missions de base des pouvoirs publics. Des exemples à l'étranger montrent clairement que la privatisation de telles missions mène en fin de compte à une hausse de leur coût et à l'impossibilité d'influer encore sur le niveau de qualité de ces services.

Si les missions de base des sapeurs-pompiers sont clairement établies, il faut en informer le citoyen. Celui-ci doit en effet savoir ce pour quoi il peut ou non faire appel à leurs services. Actuellement, l'idée selon laquelle on peut appeler les services d'incendie pour pratiquement n'importe quoi est trop répandue. La disponibilité des corps est grande, mais à un moment donné, cette grande disponibilité a incontestablement des conséquences sur l'exécution des véritables missions de base des services d'incendie. La qualité d'exécution de ces missions ne peut faire l'objet d'aucun compromis.

Le rôle des assureurs doit être dûment pris en considération dans le débat sur d'éventuelles privatisations. Trop souvent, le travail des services d'incendie constitue en fait une économie pour les compagnies d'assurance. Ces dernières sont souvent les grandes gagnantes grâce à la qualité du travail effectué par les services d'incendie.

La formation des pompiers volontaires pose indubitablement problème. La législation impose actuellement aux candidats de suivre une formation sur toutes les facettes du travail de pompier. On pourrait tout aussi bien opter pour des spécialisations, chacun n'étant

*Kolonel Jan Jorissen wijst op de vaststelling dat er sedert de inkanteling van de civiele bescherming relatief lang op die ondersteuning moet worden gewacht. In tussentijd moet de situatie door de betrokken hulpverleningszone worden beheerd. Dat gebeurt aan de hand van het AGS-netwerk (Adviseurs Gevaarlijke Stoffen). Het Netwerk Brandweer zorgt aldus op eigen kosten voor expertise rond gevaarlijke stoffen. Voor de financiering van materieel wordt een beroep gedaan op het Seveso-Fonds.*

De civiele bescherming lijkt momenteel meer aan het werk te zijn voor de politiediensten dan voor de brandweer, en dat in de vorm van taken zoals het opruimen van wietplantages of het ontmantelen van druglabo's, of voor duikopdrachten.

De spreker pleit voor een globaal beleid rond het beheer van gespecialiseerd materieel, waar zowel de politie, de hulpverleningszones als defensie worden betrokken. Een dergelijke visie zou zeker bijdragen tot een efficiëntere inzet van het beschikbaar materieel.

Politie, brandweer en dringende geneeskundige hulp zijn kerntaken van een overheid. Buitenlandse voorbeelden tonen aan dat de privatisering van dergelijke opdrachten uiteindelijk leidt tot een stijging van de kostprijs en het wegvallen van inspraak in het kwaliteitsniveau van die diensten.

Indien er duidelijkheid bestaat rond de kerntaken van de brandweer, dient daarover gecommuniceerd te worden naar de burger: die moet weten waarvoor hij de hulp van de brandweer al dan niet kan inroepen. Thans leeft in de samenleving te veel de gedachte dat de brandweer alles doet. De bereidwilligheid van de korpsen is groot, maar op een bepaald ogenblik heeft die ontegensprekelijk gevolgen voor de uitvoering van de echte kerntaken. Aan de kwaliteit van die laatste mag niet worden geraakt.

In de discussie over mogelijke privatiseringen moet de nodige aandacht bestaan voor de rol van de verzekeraars. Te vaak is het werk van de brandweer in feite een besparing voor de verzekeringsmaatschappijen. Deze laatste komen vaak als grote winnaar uit de bus op grond van het kwaliteitsvolle werk van de brandweerdiensten.

Op het vlak van de opleiding van de vrijwilligers stelt zich ongetwijfeld een probleem. De wetgeving verplicht thans dat kandidaten een opleiding moeten krijgen over alle facetten van het brandweerwerk. Men kan evengoed opteren voor specialisaties, waarbij niet

pas formé pour effectuer toutes les tâches possibles. On pourrait également attirer des personnes disposant déjà de certaines compétences utiles. De telles mesures permettraient de réduire considérablement les coûts de formation.

D'un point de vue juridique, les incendies sont, curieusement, des incidents prévisibles (par opposition aux catastrophes). Par conséquent, le principe de prévisibilité doit être pris en compte lors de l'établissement des horaires de travail. L'orateur préconise de ne plus appliquer ce principe dans l'organisation des temps de travail. Il est en effet inexplicable que des volontaires soient renvoyés à la maison pendant la gestion d'un incident parce qu'ils ont atteint la limite de leur temps de travail journalier. La nature du travail exige un certain degré de flexibilité.

On pourrait aussi bien envisager des mesures utiles en faveur des pompiers professionnels, comme par exemple l'épargne-temps, en accordant la priorité, au début de la carrière, au travail difficile et irrégulier. C'est l'une des suggestions concrètes formulées par les membres de la commission.

L'obligation de prévoir six personnes par intervention est un point de discussion plus délicat. Cette règle est liée à l'application du principe de l'aide adéquate la plus rapide. Le débat sur la rapidité et le caractère adéquat de l'aide a tenu compte du souci d'assurer la sécurité des pompiers. Si une équipe de quatre personnes est sur place, il est interdit d'entrer dans la maison en feu pour sauver des personnes. Si tel est néanmoins le cas et qu'il y a des victimes parmi les pompiers, qui en assumera la responsabilité? Le choix de prévoir une équipe de six personnes repose sur un certain nombre d'arguments. On ne peut donc pas abandonner cette option à la légère.

Assurer la disponibilité des ressources financières nécessaires à l'organisation du service d'incendie est une responsabilité politique. La provenance de ces ressources, que ce soit le niveau fédéral ou le niveau local, n'est pas pertinente pour M. Jorissen. Ce n'est pas non plus la préoccupation du citoyen: tout ce qui lui importe c'est qu'on lui vienne en aide en cas d'urgence. Dans les pays anglo-saxons, on s'efforce de clarifier les services fournis en indiquant clairement sur la déclaration fiscale le montant affecté aux services d'incendie.

*Netwerk Brandweer* s'efforce de développer une organisation forte. C'est un problème qu'il n'a pas encore d'homologue wallon. En Wallonie, il est donc plus difficile de parler d'une seule voix. M. Jorissen espère que cette situation va rapidement changer. En Flandre,

iedereen is opgeleid om elke mogelijke taak uit te voeren. Ook zou men kunnen mensen aantrekken die al over bepaalde nuttige competenties beschikken. Dergelijke maatregelen zouden de kosten voor de opleidingen sterk kunnen doen dalen.

Vreemd genoeg zijn branden op juridisch vlak voorzienbare incidenten (in tegenstelling tot rampen). Bijgevolg moet bij het opstellen van de werkschema's met het principe van voorspelbaarheid rekening worden gehouden. De spreker pleit ervoor om van dat beginsel af te stappen bij de organisatie van de arbeidstijden. Het valt immers niet uit te leggen dat vrijwilligers tijdens het beheer van een incident naar huis worden gestuurd omdat hun dagelijkse maximale arbeidstijd erop zit. De aard van het werk vergt een zekere mate van flexibiliteit.

Ten behoeve van de beroepsbrandweer kunnen evenzeer nuttige maatregelen worden bedacht, zoals bijvoorbeeld het tijdsparen, waarbij in het begin van de loopbaan de nadruk wordt gelegd op lastig en onregelmatig werk. Dat is een van de concrete suggesties waarnaar werd gevraagd door de commissieleden.

Het verplichte uitrukken met zes personen is een moeilijker discussiepunt. Die regel houdt verband met de invulling van het principe van de snelste adequate hulp. Het debat rond de snelheid en het adequate karakter van hulp werd gekoppeld aan de zorg voor de veiligheid van de brandweermensen. Indien een ploeg van vier mensen ter plaatse is, mag de brandende woning niet worden betreden om mensen te redden. Indien dat toch gebeurt en er vallen slachtoffers bij de brandweer, wie zal dan daarvoor de verantwoordelijkheid dragen? De keuze voor een ploeg van zes personen steunt op een aantal argumenten. Men kan dus niet lichtzinnig van die optie afstappen.

De zorg voor de beschikbaarheid van de nodige financiële middelen voor de organisatie van de brandweertzorg berust op een politieke verantwoordelijkheid. Waar die middelen vandaan komen, van het federale of het lokale niveau, is voor de heer Jorissen niet relevant. Dat is evenmin de zorg van burger: hem interesseert enkel het feit dat hij in geval van nood geholpen wordt. In Angelsaksische landen probeert men rond de dienstverlening duidelijkheid te scheppen door op de belastingbrief duidelijk aan te geven welk bedrag naar de brandweer gaat.

Het Netwerk Brandweer probeert een sterke organisatie uit te bouwen. Het is een probleem dat er nog geen Waalse tegenhanger bestaat. In Wallonië is het bijgevolg moeilijker om met één stem te spreken. De heer Jorissen hoopt dat daar alsnog snel werk van wordt gemaakt.

*Netwerk Brandweer* est considéré par les autorités flamandes comme un partenaire, par exemple pour la mise en place de campagnes de sensibilisation. La force de *Netwerk Brandweer* réside dans le fait que les discussions peuvent se tenir en interne, après quoi elles peuvent être communiquées au monde extérieur d'une seule voix.

*M. du Bus de Warnaffe* explique que la Région de Bruxelles-Capitale a dû s'adapter au fait nouveau de l'allongement du temps d'intervention de la protection civile en raison de la disparition de la caserne de Liedekerke. Cette situation nouvelle requiert toutefois des investissements dans l'équipement et la formation. La caserne actuelle est trop petite pour pouvoir organiser les nouvelles missions. En outre, aucun niveau politique ne souhaite mettre à disposition les ressources nécessaires à cette fin. Peu importe d'où vient l'argent, certes, mais il doit bien venir de quelque part.

## V. — AUDITION DU 3 DÉCEMBRE 2019

### A. Exposés introductifs

**1. Exposé de M. Erwin Hertens, conseiller général du SPF Intérieur et directeur du projet 112, et de M. Erik Engels, chef de service de la centrale d'urgence 112 du Brabant flamand**

*M. Erwin Hertens* entame son exposé en présentant des informations générales.

Il existe deux types de centrales d'urgences qui traitent les appels d'urgence. Les centrales 101 s'occupent de l'aide policière tandis que les centrales 112 s'occupent de l'aide médicale urgente et de l'aide urgente en cas d'incendie. Ces centrales gèrent également les appels d'urgence adressés aux numéros 1722 et 1733. Le numéro 1722 est activé lorsque l'IRM place le pays en alerte jaune ou orange. Ce numéro est utilisé pour les interventions non urgentes des services d'incendie. Les appels adressés au 1733 sont destinés aux médecins de garde.

L'orateur explique ensuite le rôle du SPF Intérieur. En ce qui concerne les centrales d'urgence 101, mieux connues sous le nom de centres de communication et d'information, le SPF Intérieur est responsable de la gestion du personnel. Il est chargé des recrutements, des évaluations, etc. Il ne s'occupe toutefois pas de la gestion opérationnelle.

In Vlaanderen wordt het Netwerk Brandweer door de Vlaamse overheid als partner aanzien, bijvoorbeeld bij het uitrollen van sensibiliseringscampagnes. De kracht van het Netwerk bestaat erin dat discussies intern kunnen worden gevoerd, waarna naar buiten toe met één stem kan worden gecommuniceerd.

*De heer du Bus de Warnaffe* licht toe dat het Brussels Gewest zich moet aanpassen aan het nieuwe gegeven dat de ondersteuning vanuit de civiele bescherming langer op zich laat wachten door het wegvallen van de kazerne in Liedekerke. Dat vergt evenwel investeringen in materieel en opleidingen. De huidige kazerne is te klein om het nieuwe opdrachtenpakket in te kunnen organiseren. Bovendien voelt geen enkel beleidsniveau zich geroepen om de nodige middelen daartoe ter beschikking te stellen. Het is inderdaad irrelevant vanwaar het geld komt, maar het is wel van wezenlijk belang dat het komt.

## V. — HOORZITTING VAN 3 DECEMBER 2019

### A. Inleidende uiteenzettingen

**1. Uiteenzetting van de heer Erwin Hertens, adviseur-generaal van de FOD Binnenlandse Zaken en directeur van het project 112, en van de heer Erik Engels, diensthoofd van de noodcentrale 112 van Vlaams-Brabant**

*De heer Erwin Hertens* start zijn uiteenzetting met algemene informatie.

Er bestaan twee noodcentra die noodoproepen afhandelen. De 101-centra zijn bevoegd voor politiehulp. De 112-centra staan in voor dringende medische hulpverlening en dringende brandweershulp. Zij handelen ook de noodoproepen af die binnenkomen op de nummers 1722 en 1733. Het nummer 1722 wordt geactiveerd wanneer het KMI een code geel of oranje afkondigt. Via dit nummer worden niet dringende brandweerinterventies afgehandeld. De 1733-oproepen zijn oproepen voor de dokters van wacht.

De spreker legt vervolgens de rol uit van FOD Binnenlandse Zaken. Wat de noodcentra 101 betreft, die beter bekend staan als de communicatie- en informatiecentra, vervult het FOD Binnenlandse Zaken de rol van personeelsbeheerder. Het staat in voor aanwervingen, evaluaties, enz. maar komt niet tussen in het operationeel beheer.



Pour les centrales 112, le SPF Intérieur assure la gestion opérationnelle et logistique ainsi que la gestion du personnel. Le SPF Santé publique est responsable de l'aide médicale urgente.

La Belgique compte dix centrales 112. Seul le Brabant wallon ne dispose pas de sa propre centrale 112. Les appels en provenance du Brabant wallon sont pris en charge par le centrale d'urgence 112 du Hainaut. Il existe 11 centrales 101 en Belgique, soit une par province.

Les centrales 112 traitent environ 2,7 millions d'appels par an, contre 3,3 millions pour les centrales 101.

S'agissant du cadre du personnel, 311 opérateurs (qui s'occupent simultanément du *dispatching*) travaillent dans les centrales 112. Ils étaient au nombre de 359 avant 2016. Ces dernières années, l'administration a donc non seulement demandé des moyens supplémentaires, mais aussi réalisé des gains d'efficacité là où c'était nécessaire. Les centrales 101 disposent d'un cadre général de 361 opérateurs qui s'occupent uniquement de prendre les appels. Ils collaborent avec des policiers *dispatchers*.

Ces deux types de centrales appliquent les mêmes normes de qualité: 95 % des appels devraient être pris (mais pas traités) dans les cinq secondes.

*M. Erik Engels* explique ensuite la formation du *call-taker* ou de l'opérateur.

Cette formation est donnée de manière indépendante, dans leurs murs, sur une période d'environ quatre mois. Un premier bloc de huit semaines de formations de jour intenses est consacré à l'accueil, aux connaissances médicales, aux connaissances en matière d'incendie, aux connaissances techniques CAT, à la planification d'urgence, à la cartographie, aux procédures internes, etc. Si l'opérateur réussit ce premier bloc, il répondra aux appels tout en étant encadré durant quatre semaines, y compris par communication radio. S'il réussit cette partie, il pourra ensuite répondre aux appels de manière autonome, communiquer par radio et participer aux services de jour et de nuit. S'il apparaît ensuite que l'opérateur peut collaborer pleinement au sein de l'équipe, il sera mobilisé pour les permanences minimales.

Ensuite, *M. Erwin Hertens* explique la situation actuelle des centrales 112. Elles sont organisées par province. Elles utilisent donc une banque de données provinciale et n'ont connaissance que des moyens disponibles au sein de la province. Elles ne peuvent donc pas s'entraider.

Bij de 112-centra neemt het FOD Binnenlandse Zaken het operationeel, logistiek en personeelsbeheer waar. De FOD Volksgezondheid is verantwoordelijk voor dringende medische hulpverlening.

België telt 10 112-centra. Alleen Waals-Brabant heeft geen eigen 112-centrum. De oproepen uit Waals-Brabant worden overgenomen door de noodcentrale 112 van Henegouwen. Er bestaan 11 101-centra in België, 1 per provincie dus.

De 112-centra behandelen zo'n 2,7 miljoen oproepen per jaar, de 101-centra ongeveer 3,3 miljoen.

Wat het personeelskader betreft, zijn er over alle 112-centra heen 311 *calltakers* (die tegelijk ook dispatchen) in dienst. Voor 2016 waren dat er 359. De administratie heeft de voorbije jaren dus niet alleen bijkomende middelen gevraagd maar ook daar waar nodig efficiëntiewinsten gerealiseerd. Bij de 101-centra is er een algemeen kader van 361 *calltakers* die enkel oproepen aannemen. Daarnaast zijn er ook nog politiedispatchers.

Beide centra werken met dezelfde kwaliteitsnorm: 95 % van de oproepen zouden binnen de vijf seconden moeten worden aangenomen (niet afgehandeld).

*De heer Erik Engels* licht vervolgens de opleiding tot *calltaker* of operator toe.

Deze opleiding wordt zelfstandig gegeven, binnen hun muren, over een periode van ongeveer vier maanden. Een eerste blok van acht weken intense dagopleidingen wordt besteed aan het onthaal, de medische kennis, de brandweerkennis, de technische CAT-kennis, de noodplanning, de cartografie, de interne procedures enzovoort. Indien de operator voor deze eerste blok slaagt, gaat hij vier weken lang onder begeleiding de oproepen beantwoorden, inclusief de radiocommunicatie. Als hij voor dit deel slaagt, kan hij vervolgens zelfstandig oproepen beantwoorden, radiocommunicatie voeren en meedraaien in dag- en nachtshifts. Als nadien blijkt dat de operator volledig in het team kan meewerken, zal hij ook een inzet krijgen in de minimumpermanentie.

Daarna geeft *de heer Erwin Hertens* uitleg over de huidige situatie van de 112-centrales. Zij zijn provinciaal georganiseerd. Ze werken dus met een provinciale databank en hebben enkel zicht op de middelen die zich binnen de provincie bevinden. Ze kunnen elkaar bijgevolg niet ondersteunen.

Il souhaite que cela change. Les centres de secours 112 subiront dès lors une importante transformation au cours des prochains mois, tant sur le plan technologique que sur les plans procédural et organisationnel.

Actuellement, 760 appelants ne peuvent pas être aidés dans les 5 à 10 secondes et 87 % des appels peuvent être pris dans les 10 secondes. L'orateur souligne qu'il s'agit d'une moyenne. Il n'est pas tenu compte d'un éventuel déficit de personnel plus important dans un centre en particulier. En outre, les périodes calmes et les périodes agitées se succèdent au cours d'une même journée.

Les changements visent également à répondre à la recommandation de la commission d'enquête parlementaire "Attentats terroristes" d'interconnecter les centres.

M. Hertens souligne qu'il s'agit d'une transformation et non d'une réorganisation. Le centre de gravité du traitement des appels restera au niveau provincial. La connaissance géographique d'une province et la connaissance du dialecte sont en effet importants pour localiser rapidement une personne. En outre, cela permettra de garantir la continuité.

Les sites provinciaux seront rassemblés en noyaux afin de pouvoir mieux réagir à un dépassement de capacité et de pouvoir mieux organiser un transfert d'appels. Au sein d'un noyau, le dépassement de capacité sera immédiatement géré. Si aucun centre d'appel d'urgence n'est libre au sein du noyau, l'appel sera transféré vers un autre noyau de la région. En outre, les sites provinciaux auront connaissance des moyens de chacun (par exemple des ambulances) et pourront ainsi collaborer sur le même incident.

L'orateur prévoit un délai de deux ans pour la mise en œuvre de ce projet. Il existe en effet deux technologies de dispatching et les opérateurs ont besoin de temps pour se familiariser avec celles-ci.

Un autre projet visant à apporter des améliorations en 2020 est la généralisation du menu à choix 112. Fin 2018, un projet pilote a été mené à cet effet durant trois mois. Les objectifs prévus ont été atteints. Un grand nombre d'appels inutiles ont ainsi pu être écartés grâce au filtrage et les appels transférés ont été considérablement moins nombreux.

37 % des appelants 112 ont fait leur choix à la première écoute du menu. Parmi eux, 10 % ont choisi d'appeler la police et les autres, les pompiers ou l'assistance

Dat wil hij veranderen. Daarom zullen de noodcentra 112 in de komende maanden een serieuze transformatie ondergaan, zowel op technologisch als op procedureel en organisatorisch vlak.

Vandaag kunnen 760 bellers niet binnen de 5 à 10 seconden geholpen worden. 87 % van de oproepen kunnen binnen de 10 seconden worden aangenomen. De spreker vestigt er de aandacht op dat het om een gemiddelde gaat. Er wordt geen rekening gehouden met een eventueel groter personeelsdeficit in een bepaald centrum. Bovendien wisselen rustige en drukke momenten elkaar af in de loop van een dag.

De aanpassingen zijn ook een antwoord op de aanbeveling van de parlementaire onderzoekscmissie "Terroristische aanslagen" om de centra te interconnecteren.

De heer Hertens benadrukt dat het gaat om een transformatie en geen reorganisatie. Het zwaartepunt van de oproepafhandeling blijft op provinciaal niveau liggen. De geografische kennis binnen een provincie en de kennis van het dialect zijn immers belangrijk om iemand snel te lokaliseren. Bovendien wordt op deze manier de continuïteit gegarandeerd.

De provinciale sites zullen in clusters worden gegroepeerd om een overflow of een transfer van oproepen beter te kunnen organiseren. Binnen de cluster zal de overflow onmiddellijk verlopen. Indien er binnen de cluster geen noodcentrale vrij is, zal de oproep doorverwezen worden naar een andere cluster van de regio. Bovendien zullen de provinciale sites zicht hebben op elkaars middelen (bijvoorbeeld ambulances) en zullen ze kunnen samenwerken op hetzelfde incident.

De spreker denkt aan een termijn van twee jaar voor het uitrollen van dit project. Er bestaan immers twee dispatchingstechnologieën en de operatoren hebben tijd nodig om ermee te leren werken.

Een ander verbeterproject voor 2020 is de veralgemening van het keuzemenu 112. Eind 2018 liep hiervoor een pilootproject van drie maanden. De vooropgestelde doelen werden gehaald. Zo werd een groot aantal nutteloze oproepen eruit gefilterd en waren er een pak minder doorschakelingen.

37 % van de bellers die via het nummer 112 op het keuzemenu terecht gekomen zijn hebben hun keuze gemaakt na de eerste keer de boodschap te hebben

médicale. Cela signifie donc 10 % de transferts en moins du 112 vers le 101.

15 % des appelants n'ont fait un choix qu'après avoir écouté le menu une deuxième fois. 7 % des citoyens ont choisi d'appeler la police et n'ont ainsi pas dû être transférés au 101.

16 % des appelants 112 n'ont pas fait de choix. Il s'agit souvent de personnes qui n'ont pas besoin d'une aide d'urgence car très peu de moyens de secours sont envoyés suite à ces appels.

M. Hertens veut en outre également mettre en place un guichet numérique pour les appels 1722. En effet, il n'est actuellement pas toujours possible de traiter ces appels rapidement.

Le dernier projet visant à apporter des améliorations concerne le XML. Il s'agit de la technologie qui est utilisée pour avertir les services de secours. Le but est de mettre en place un XML bidirectionnel qui offre la possibilité aux services de secours de confirmer aux centrales d'urgence par la voie numérique qu'ils ont bien reçu les messages. La technologie actuelle nécessite que la centrale d'urgence appelle les services de secours afin de s'assurer qu'ils ont bien reçu l'information.

L'orateur aborde ensuite le troisième volet de sa présentation, à savoir les défis.

Pouvoir remplir les cadres et en garantir le maintien à niveau constitue un des principaux défis. Que ce soit à la centrale 101 ou à la centrale 112, le cadre prévu et le personnel opérationnel diffèrent considérablement. Même en comptabilisant les agents en formation, le déficit opérationnel est de 51 personnes dans les centrales 101 et de 30 personnes dans les centrales 112.

Il signale également que les recrutements dépassent ce que le cadre prévoit. C'est dû au fait que des gens n'entrent plus en ligne parce qu'ils démissionnent, partent à la retraite, etc. mais également parce qu'ils choisissent de travailler à temps partiel: en octobre 2019, ce sont 39 équivalents temps plein dans les centrales 101 et 31 dans les centrales 112 qui ont opté pour une réduction de leurs prestations de travail. Il s'agit chaque fois de près de 10 % du cadre complet. Même en recrutant davantage, il reste difficile de compenser dans les délais requis les départs ou les agents manquants qui ne sont pas disponibles de manière opérationnelle. Cela ressort également des chiffres du recrutement. En 2016,

gehoord. 10 % onder hen kozen voor de politie en de rest voor de brandweer of medische bijstand. Dat betekent dus 10 % minder doorschakelingen van 112 naar 101.

15 % van de bellers maakten een keuze pas nadat ze het menu een tweede keer hadden beluisterd. 7 % van de burgers kozen voor de politie en dienden dus niet doorgeschakeld te worden naar de 101.

16 % van de bellers maakten geen keuze. Het blijken vaak mensen te zijn die geen noodhulp nodig hebben want daar worden heel weinig hulpmiddelen op uitgestuurd.

Daarnaast wil de heer Hertens ook een digitaal loket voor 1722-oproepen invoeren. Momenteel kunnen deze oproepen immers niet altijd snel worden afgehandeld.

Het laatste verbeterproject betreft XML. Dat is de technologie die gebruikt wordt voor het verwittigen van de hulpdiensten. Het is de bedoeling een bidirectionele XML in te voeren dat de mogelijkheid biedt aan de hulpdiensten om de noodcentrales digitaal te bevestigen dat ze boodschappen goed ontvangen hebben. Met de huidige technologie dient iemand uit de noodcentrale te bellen naar de hulpdiensten om zich ervan te verzekeren dat ze de informatie goed ontvangen hebben.

De spreker licht daarna het derde luik van zijn presentatie toe: de uitdagingen.

Een van de grootste uitdagingen is het opvullen van de personeelskaders en die opgevuld houden. Zowel bij de 101- als de 112-centrales is er een groot verschil tussen het kader waarin is voorzien en het operationeel personeel. Ook als je de agenten in opleiding meerekent is er een operationeel deficit van 51 personen bij de 101-centrales en 30 personen in de 112-centrales.

Hij merkt ook op dat er meer personeel is aangeworven dan het kader waarin is voorzien. Dat komt omdat mensen uitvallen omdat ze ontslag nemen, op pensioen gaan, enz. maar ook omdat ze kiezen voor een verminderde tewerkstelling. Bij de 101-centrales komt dat in oktober 2019 neer op 39 voltijdse equivalenten die voor een verminderde tewerkstelling kiezen en bij 112-centrales zijn dat er 31. Dat is telkens bijna 10 % van het volledige kader. Zelfs met de extra aanwervingen blijft het moeilijk om snel genoeg de vertrekkers of de uitval van mensen die operationeel niet beschikbaar zijn op te vangen. Dat blijkt ook uit de aanwervingcijfers. In 2016, 2018 en 2019 is heel wat volk aangeworven, maar als men het

2018 et 2019, les recrutements ont considérables, mais déduction faite du nombre de départs, le gain net en personnel qui reste pour combler les postes vacants est relativement limité.

M. Hertens énumère ensuite une série de constatations. Aucune distinction n'est ainsi opérée entre le personnel opérationnel et le personnel administratif. Lorsque quelqu'un est absent dans une équipe administrative, le délai de traitement d'un dossier ou d'un avis peut être considérablement plus long. Les conséquences sont d'un autre ordre s'il manque quelqu'un au sein d'une équipe opérationnelle. La vie d'un citoyen peut en effet être mise en péril.

La formation des collaborateurs administratifs étant bien plus courte, ces derniers peuvent occuper leur fonction dans des délais beaucoup plus brefs. Dans le cas des équipes opérationnelles, il faut compter au total 8 à 9 mois pour que ce soit le cas.

Les centrales d'urgence devront agir de manière proactive pour combler ce déficit en personnel, c'est-à-dire recruter avant qu'il y ait des trous. L'orateur demande en outre des crédits pour combler ces trous.

Un autre défi concerne la technologie utilisée. Bien que celle-ci reste plus que correcte, elle n'en est pas moins vieillissante. Il importe de poser dès à présent les premières pierres d'un nouveau système de dispatching qui pourra être mis en place d'ici cinq à six ans.

L'orateur souhaite également pouvoir intégrer des fonctionnalités existantes, telles que les photos et les vidéos, dans le fonctionnement des centrales d'urgence. Il veut en outre également pouvoir se préparer à l'utilisation de technologies innovantes, telles que les *montres intelligentes*, les capteurs, les drones, etc., dans les centrales d'urgence. Tout cela demande de sérieux investissements.

## **2. Exposé de M. Jo Schelstraete, secrétaire régional CGSP Flandre orientale et président CGSP commission centrales d'urgence**

M. Jo Schelstraete a travaillé pendant dix ans en tant qu'opérateur dans la centrale d'urgence 101 de Flandre orientale.

L'orateur signale que les centrales d'urgence reçoivent encore une multitude d'appels non urgents en plus de ceux qui le sont. Les agents des zones de police, par exemple, y contribuent également. L'orateur estime que ces derniers devraient être sensibilisés à ce problème et que les citoyens qui font un usage impropre des centrales d'urgence devraient être sanctionnés.

aantal vertrekkers aftrekt is de netto-opbrengst die je overhoudt om de gaten te vullen relatief beperkt.

De heer Hertens somt vervolgens een aantal vaststellingen op. Zo wordt er geen onderscheid gemaakt tussen operationeel en administratief personeel. Wanneer er binnen een administratieve ploeg iemand wegvalt, kan dat de doorlooptijd van de afhandeling van een dossier of een advies aanzienlijk vertragen. Wanneer er binnen een operationele equipe iemand uitvalt, heeft dit andere gevolgen. Dat kan het leven van een burger in gevaar brengen.

De opleiding van administratieve medewerkers is een stuk korter en dus zijn ze veel sneller inzetbaar. Bij operationele equipes moet je rekenen op een volledige doorlooptijd van 8 tot 9 maanden voor iemand operationeel inzetbaar is.

Om dat personeelstekort weg te werken zullen de noodcentra proactief te werk moeten gaan. Dat wil zeggen, werven vóór er gaten vallen. Daarnaast vraagt hij kredieten om die gaten op te vullen.

Een andere uitdaging betreft de gebruikte technologie. Die is nog meer dan behoorlijk maar verouderd ook. Het is belangrijk nu al de eerste bouwstenen te leggen voor een nieuw dispatchingsysteem dat binnen vijf à zes jaar kan ingevoerd worden.

De spreker wil ook bestaande functionaliteiten zoals foto's en video's kunnen opnemen in de werking van de noodcentra. Hij wil zich daarnaast ook kunnen voorbereiden op het gebruik in de noodcentra van innovatieve technologieën zoals *smart watches*, sensoren, drones, enz. Dat alles vraagt om serieuze investeringen.

## **2. Uiteenzetting van de heer Jo Schelstraete, gewestelijke secretaris ACOD Oost-Vlaanderen en voorzitter ACOD commissie noodcentrales**

De heer Jo Schelstraete heeft gedurende tien jaar als operator gewerkt in de 101-noodcentrale van Oost-Vlaanderen.

De spreker merkt op dat de noodcentrales naast dringende oproepen nog altijd een heleboel niet dringende oproepen binnen krijgen. Ook hulpverleners van politiezones bijvoorbeeld dragen hiertoe bij. De spreker vindt dat ze hierrond zouden gesensibiliseerd moeten worden en dat burgers die misbruik maken van noodcentrales bestraft moeten worden.

M. Schelstraete considère que la multiplicité des numéros d'urgence est en outre source de confusion chez les citoyens. Il déplore dès lors que la campagne de sensibilisation "Pas de blabla" de 2013 ait déjà été arrêtée au cours de la première phase.

L'orateur dénonce ensuite le manque de personnel existant en dépit des efforts réalisés par la précédente ministre de l'Intérieur, Joëlle Milquet. Il explique que la majorité des opérateurs qui travaillent à temps partiel optent pour ce régime en raison de la charge de travail. C'est la raison pour laquelle un opérateur "tient" en moyenne dix ans. Il est exact que le nombre d'appels s'est stabilisé ou a même légèrement baissé au cours des dernières années, mais la durée des appels est beaucoup plus longue qu'il y a dix ans. Ces nombreuses absences d'opérateurs entraînent une pénurie de personnel de 10 à 40 %.

Enfin, l'orateur fait observer que l'ensemble de la procédure de constitution d'une réserve de recrutement peut s'étaler sur deux ans, mais que lorsqu'un service souhaite puiser dans la réserve de recrutement, les candidats ne sont souvent plus disponibles.

### **3. Exposé de Mme Ann Vancutsem, déléguée de la CGSP et employée à la centrale d'urgence 101 du Brabant flamand**

Mme Ann Vancutsem répond aux appels à la centrale d'urgence 101 du Brabant flamand depuis 2005. Elle attire l'attention sur les conditions de travail difficiles. Il arrive régulièrement que seuls deux *call-takers* soient présents pendant douze heures d'affilée. Dans ces conditions, il est quelquefois impossible de répondre à tous les appels en liste d'attente.

Comment se fait-il que les effectifs soient parfois si peu nombreux? L'oratrice pointe une grande pénurie de personnel à la centrale de Louvain. Le 1<sup>er</sup> novembre 2019, 21 *call-takers* travaillaient au CIC, dont quatre absents de longue durée, quatre personnes travaillant à 80 % et une, à 50 %. Au total, il y a 15,7 ETP opérationnels sur un cadre de 28. Cela ne suffit pas pour garantir un bon fonctionnement et un bon service 24 heures et 24 et 7 jours sur 7

Cinq futurs collègues suivent actuellement une formation au *Provinciaal Instituut voor Vorming en Opleiding (PIVO)* à Asse. Ils seront accueillis début 2020. Les nouveaux arrivants doivent ensuite encore être formés sur le terrain. Cette tâche est assurée par les mêmes 15,7 *call-takers* opérationnels, dont certains atteignent dès à présent leurs limites. L'oratrice souligne que cela fait très longtemps déjà qu'ils travaillent dans de telles conditions. De plus, on demande régulièrement aux

Volgens de heer Schelstraete is de veelheid aan noodnummers bovendien verwarrend voor de burger. Hij betreurt het dan ook dat de sensibiliseringscampagne 'Geen gezever' van 2013 in de eerste fase al werd stopgezet.

De spreker klaagt vervolgens het personeelstekort aan, ondanks de inspanningen van de voormalige minister van Binnenlandse Zaken, Joëlle Milquet. Hij legt uit dat de meerderheid van de operatoren die deeltijds gaan werken dat doen omwille van de werkdruk. Daarom is de "houdbaarheidsdatum" van een operator gemiddeld tien jaar. Het klopt dat het aantal oproepen de laatste jaren stabiel is gebleven of zelfs lichtjes gedaald is, maar de oproepen duren veel langer dan tien jaar geleden. Die hoge uitval van operatoren leidt tot een personeelstekort van 10 tot 40 %.

Tot slot merkt de spreker op dat het hele proces om een wervingsreserve samen te stellen twee jaar in beslag kan nemen, maar eenmaal je in de wervingsreserve wil putten zijn de kandidaten vaak niet meer beschikbaar.

### **3. Uiteenzetting van mevrouw Ann Vancutsem, afgevaardigde ACOD en tewerkgesteld in de 101-centrale Vlaams-Brabant**

Mevrouw Ann Vancutsem beantwoordt sinds 2005 de oproepen in de 101-noodcentrale van Vlaams-Brabant. Ze wijst op de moeilijke werkomstandigheden. Het komt geregeld voor dat er maar twee *calltakers* aanwezig zijn gedurende een shift van twaalf uur. Zo'n situatie maakt het op sommige momenten onmogelijk om alle oproepen in de wachtrij te beantwoorden.

Hoe komt het dat er soms met zo'n kleine bezetting wordt gewerkt? De spreekster wijst op een groot personeelstekort in de centrale van Leuven. Op 1 november 2019 werkten er 21 *calltakers* in het CIC, waarvan vier langdurig afwezig, vier met een werkregime van 80 % en één persoon die 50 % werkt. In totaal zijn 15,7 VTE operationeel inzetbaar, op een kader van 28. Dat is niet genoeg om 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 een goede werking en dienstverlening te garanderen.

Vijf toekomstige collega's volgen momenteel een opleiding in het Provinciaal Instituut voor Vorming en Opleiding (PIVO) in Asse. Zij zullen begin 2020 verwelkomd worden. Nieuwe mensen moeten vervolgens nog verder worden opgeleid op de werkvloer. Die taak wordt opgenomen door dezelfde 15,7 operationeel inzetbare *calltakers*, van wie enkelen nu al tegen hun grenzen aanbotsen. De spreekster wijst erop dat men al heel lang onder dergelijke omstandigheden moet werken.

collaborateurs s'ils peuvent remplacer un collègue malade à la dernière minute. Mme Vancutsem dit que personne ne peut continuer à travailler dans de telles conditions. Elle s'attend à ce que davantage de personnes gonflent les statistiques des congés de maladie. En outre, les circonstances décrites ci-dessus font en sorte que les *call-takers* expérimentés partent vers d'autres services publics. L'oratrice regrette que des collaborateurs motivés et très expérimentés quittent les centrales d'urgence par manque de perspective.

#### **4. Exposé de M. Tony Six, secrétaire fédéral de la CGSP**

M. Tony Six tient à commenter la dimension politique du dossier. Les centrales d'urgence souffrent, depuis longtemps, d'une pénurie de personnel qui s'est encore accentuée depuis 2014, lorsque des économies de 4 % ont été annoncées sur l'ensemble des effectifs. Des économies supplémentaires de 2 % par an ont en outre été réalisées au cours des années suivantes (2015 à 2018) alors que le cadre était déjà incomplet. La CGSP a tenté, à diverses reprises, de contacter le ministre compétent à l'époque. L'orateur déplore qu'il ait fallu attendre deux ans et demi pour obtenir un entretien avec lui à ce sujet. M. Six estime que les économies réalisées au niveau des services opérationnels ont un double effet: la charge de travail augmente pour les membres du personnel encore présents, ce qui incite certains collaborateurs à réduire leurs prestations tandis que d'autres tombent malades, et cette situation entraîne une augmentation supplémentaire de la charge de travail pour le personnel restant. Le syndicat n'a jamais compris pourquoi des économies avaient été réalisées dans un domaine aussi essentiel que celui des centrales 101 et 112. Il estime qu'on n'a jamais fourni suffisamment d'explications à ce sujet.

Une délégation syndicale a été reçue après l'arrivée du ministre De Crem en 2018. Un plan de recrutement d'effectifs supplémentaires a ensuite été établi en concertation avec l'administration. Mais de 8 à 10 mois sont nécessaires avant que ces personnes soient opérationnelles. L'orateur propose de mener une réflexion sur le mode de recrutement, en particulier sur la façon dont ce processus pourrait être accéléré.

Les nouveaux collaborateurs doivent suivre une formation mais les cours dispensés par PIVO pour la centrale 101, par exemple, ne sont organisés que deux fois par an. Le problème du manque de personnel continuera à se poser dans l'intervalle. L'orateur attend avec inquiétude de voir ce que décidera le prochain gouvernement.

M. Six souligne par ailleurs qu'il convient de lancer une campagne de sensibilisation de la population. L'orateur déplore que le gouvernement précédent ait

Medewerkers krijgen bovendien regelmatig last minute de vraag of ze een zieke collega kunnen vervangen. Mevrouw Vancutsem stelt dat niemand dit kan blijven volhouden. Ze verwacht dat er nog meer mensen in de ziekteverzuimstatistieken zullen belanden. Bovendien leiden de geschetste omstandigheden ertoe dat ervaren *calltakers* naar andere overheidsdiensten vertrekken. De spreekster betreurt dat gemotiveerde medewerkers met veel ervaring de noodcentrales verlaten door een gebrek aan perspectief.

#### **4. Uiteenzetting van de heer Tony Six, federaal secretaris ACOD**

De heer Tony Six wil de politieke kant van de zaak toelichten. De noodcentrales hebben een historisch tekort aan personeel, dat nog toegenomen is vanaf 2014. Toen werd een besparing aangekondigd van 4 % op het totale personeelskader. In de daaropvolgende jaren (2015 tot en met 2018) is er bijkomend 2 % per jaar bespaard op een kader dat toen al tekorten vertoonde. Het ACOD heeft herhaaldelijk geprobeerd om de toenmalige bevoegde minister te contacteren. De spreker vindt het niet kunnen dat pas na 2,5 jaar een gesprek werd geagendeerd om hem de problematiek te kunnen uitleggen. Een besparing op de operationele diensten heeft volgens de heer Six een dubbel effect: de werkdruk voor de overgebleven mensen verhoogt, andere medewerkers worden naar arbeidsduurvermindering of ziekte gedreven, waardoor de werkdruk verder stijgt bij degenen die nog aan het werk zijn. De vakbond heeft nooit begrepen waarom de besparing op een essentiële dienst als de 101- en 112-centrales doorgevoerd werd. De spreker stelt dat daarover nooit voldoende uitleg is gegeven.

Na het aantreden van minister De Crem in 2018 werd een vakbondsdelegatie ontvangen. Vervolgens werd samen met de administratie een plan opgesteld om nieuwe medewerkers aan te werven. Er verlopen echter 8 à 10 maanden voor deze mensen operationeel zijn. De spreker stelt voor om na te denken over de manier van aanwerven, in het bijzonder over een mogelijk vlotter verloop van dit proces.

Nieuwe medewerkers moeten een opleiding volgen, maar de cursussen voor de 101-centrale bij PIVO wordt bijvoorbeeld maar twee keer per jaar georganiseerd. Ondertussen blijft het personeelstekort bestaan. De spreker wacht met bezorgdheid af wat de volgende regering zal beslissen.

De heer Six beklemtoont ook de nood aan een sensibiliseringscampagne voor de bevolking. Hij betreurt dat de vorige regering de sensibiliseringscampagne

mis fin, pour des raisons budgétaires, à la campagne de sensibilisation “Pas de blabla - 112 et 101 - pour les appels urgents uniquement”.

L'orateur estime que les centrales d'urgence et la sécurité civile en général sont traitées en parent pauvre. Il considère que l'on n'a pas cherché de véritables solutions pour que la sécurité civile devienne une entité forte au sein du SPF Intérieur.

#### **5. Exposé de Mme Anne Bauwens, vice-présidente du comité commun de la CSC pour le SPF Intérieur**

Mme Anne Bauwens explique que la CSC espère une nouvelle façon d'organiser les services 112, tant pour le personnel que pour les citoyens. Il s'agit d'un service d'urgence indispensable. Il y a des collaborateurs au bout du fil qui sont épuisés et qui tombent en burn-out. Elle constate que la carrière de call-taker neutre n'est pas faite pour durer une carrière complète.

Mme Bauwens cède la parole à deux call-takers neutres qui travaillent dans un centre différent. Ils exposent le côté pratique de leur travail et les problèmes techniques qu'ils rencontrent.

#### **6. Exposé de M. Michel Bosch, opérateur à la centrale d'urgence de Liège**

M. Bosch rappelle la série “Appels d'urgences” diffusée par RTL-TVI en 2018. Cette émission a suscité de nombreuses réactions de la part des spectateurs. Il faut cependant leur expliquer que ce qui est diffusé ne reflète pas réellement la fonction du call-taker neutre.

##### *6.1. Historique de la fonction de call-taker neutre*

M. Bosch explique que l'idée initiale consistait à recruter des opérateurs téléphoniques qui, au sein d'une plateforme commune, décrocheraient les appels du 112 (numéro européen unique en cas d'urgence soit médicale soit policière ou du ressort des pompiers). Call-taker “neutre” signifie que l'opérateur n'appartient ni à la police, ni aux pompiers, ni aux équipes médicales. Il est polyvalent et sous une direction unique.

Quinze ans plus tard, M. Bosch doit constater que ce projet d'unification est mort-né puisqu'à l'exception d'une ou deux provinces, les centrales 100 (pompiers ambulance) et 101 (police) restent des entités distinctes et indépendantes tant physiquement qu'opérationnellement.

“Geen gezever 112 en 101 – alleen noodoproepen” om budgettaire redenen heeft stopgezet.

Noodcentrales en civiele veiligheid in het algemeen worden volgens de spreker stiefmoederlijk behandeld. Hij stelt dat er geen echte oplossingen gezocht werden om van de civiele veiligheid een sterke entiteit te maken binnen de FOD Binnenlandse Zaken.

#### **5. Uiteenzetting van mevrouw Anne Bauwens, vicevoorzitter van het gemeenschappelijk comité van het ACV voor de FOD Binnenlandse Zaken**

Mevrouw Anne Bauwens spreekt namens het ACV de hoop uit dat de 112-diensten anders zullen worden georganiseerd, zowel voor het personeel als voor de burgers. Het is een onmisbare nooddienst. Sommige medewerkers aan de andere kant van de lijn zijn uitgeput en ontwikkelen een burn-out. Ze stelt vast dat men het werken als neutrale calltaker geen volledige loopbaan kan volhouden.

Mevrouw Bauwens geeft het woord aan twee neutrale calltakers die elk in een andere centrale werken. Ze leggen het praktische aspect van hun werk uit, alsook de technische problemen die ze ondervinden.

#### **6. Uiteenzetting van de heer Michel Bosch, operator bij de noodcentrale van Luik**

De heer Michel Bosch wijst erop dat de reeks “Appels d'urgences”, die in 2018 op RTL-TVI werd uitgezonden, bij de kijkers heel wat reacties heeft uitgelokt. Toch moet hun worden uitgelegd dat wat men in die reeks te zien krijgt niet bepaald representatief is voor de functie van de neutrale calltaker.

##### *6.1. Wordingsgeschiedenis van de functie van neutrale calltaker*

De heer Bosch legt uit dat het aanvankelijk de bedoeling was telefoonoperatoren in dienst te nemen die binnen een gemeenschappelijk platform de 112-noodoproepen (een enig Europees noodnummer om medische hulp, de politie of de brandweer op te roepen) zouden beantwoorden. Dat de calltaker “neutraal” is, houdt in dat de operator noch tot de politie, noch tot de brandweer of de medische teams behoort. Hij is polyvalent en staat onder de leiding van één enkele directie.

Vijftien jaar later moet de heer Bosch vaststellen dat van dat eenmakingsproject niets in huis is gekomen, aangezien op één of twee provincies na, alle 100-centrales (brandweer en ambulance) en 101-centrales (politie) gescheiden en onafhankelijke eenheden zijn

Ainsi donc, l'organisme 112, qui devait indifféremment réunir sous sa bannière tous les appels d'urgences, a lentement pris les apparences d'une coquille vide.

### 6.2. Procédure de travail

Lorsqu'un appel entre, il apparaît dans une fenêtre du programme.

L'appel est décroché et commence le protocole de prise d'appel incluant la rédaction d'une "fiche d'appel". Cette dernière reprend les informations nécessaires au policier dispatcher qui devra lui-même ensuite envoyer les équipes d'intervention sur place. Cette fiche ne sera visible par le dispatcher que lorsqu'elle sera "acceptée" par le call-taker, c'est-à-dire lorsque ce dernier estimera qu'un nombre minimum mais suffisant d'informations seront disponibles afin que le dispatcher puisse déjà commencer à prendre les mesures nécessaires. Ces informations minimales sont d'une part, la qualification de l'évènement (savoir ce qu'il se passe) et d'autre part, la localisation (savoir où cela se passe).

Lorsque la fiche est acceptée, le call-taker continue l'appel afin de collecter auprès de l'appelant un maximum de détails sur l'incident qu'il transmet au dispatcher à la manière d'un chat, cette fiche reprend aussi des informations précises (identités des protagonistes ou des immatriculations de véhicules).

Les outils informatiques permettent de collecter d'autres informations susceptibles d'aider le call-taker neutre d'aider dans sa rédaction de fiche, par exemple: numéro de téléphone de l'appelant, l'historique des appels de ce numéro, une localisation sur une adresse lorsque le numéro de téléphone est repris en annuaire.

### 6.3. Difficultés rencontrées

La procédure d'appel se complique par des "facteurs humains et techniques" engendrant du stress, une lourde charge émotionnelle et psycho-sociale pour le call-taker neutre, tels que:

- des cris, des pleurs, parfois des coups pendant les appels;
- des difficultés d'expression des appelants (langue étrangère, accent, etc.);
- une file d'attente d'appels qui s'allonge;
- des appels intempestifs;

gebleven, zowel fysiek als operationeel. De 112-eenheid, die ongeacht de vereiste hulp alle noodoproepen was verondersteld te verwerken, is almaar meer op een lege huls gaan lijken.

### 6.2. Werkproces

Bij een inkomende oproep verschijnt een melding in een venster van het programma.

De oproep wordt beantwoord en het protocol voor het beantwoorden van een inkomende oproep begint, inclusief het opstellen van een "oproepfiche". Daarin wordt alle nodige informatie voor de politieagent-dispatcher opgenomen, die vervolgens zelf de hulpverleningsploegen ter plaatse zal moeten sturen. Die fiche wordt voor de dispatcher pas zichtbaar als de beantwoorder van de oproep (de *calltaker*) de status ervan wijzigt in "aanvaard" omdat hij oordeelt dat er minimale, maar voldoende informatie is zodat de dispatcher de nodige maatregelen kan beginnen te nemen. Die minimale informatie omvat de beschrijving van de gebeurtenis (weten wat er gebeurt) en de locatie (weten waar het gebeurt).

Nadat de status van de fiche werd gewijzigd in "aanvaard", zet de *calltaker* de oproep voort om van de beller zoveel mogelijk informatie te verkrijgen over het incident. Die speelt hij door aan de dispatcher in een *chat*. De fiche bevat ook heel nauwkeurige informatie (de identiteit van de betrokkenen of de nummerplaten van voertuigen).

Met de IT-tools kan nog andere informatie worden verzameld die de neutrale *calltaker* kan helpen bij het opstellen van de fiche. Het gaat dan bijvoorbeeld om het telefoonnummer van de beller, de oproepgeschiedenis van dit nummer, een locatie met een adres wanneer het telefoonnummer in het telefoonboek staat.

### 6.3. Moeilijkheden die zich voordoen

Het oproepproces kan moeilijk(er) worden door "menselijke en technische factoren" die stress of een zware emotionele en psychosociale last bij de neutrale *calltaker* kunnen veroorzaken. Factoren die een invloed kunnen hebben omvatten:

- geschreeuw, gehuil, soms slagen tijdens de oproepen;
- bellers die moeite hebben om zich uit te drukken (vreemde taal, accent, enzovoort);
- een toenemend aantal bellers in de wacht;
- ongepaste oproepen;



- la détresse humaine;
- aucun numéro affiché sur les écrans;

— manque de localisation de l'appel (méconnaissance des personnes du lieu où elles se trouvent).

En outre, M. Bosch attire l'attention sur le manque de police sur le terrain. Il y a un ou deux patrouilles pour une zone de police. Lorsque le troisième événement survient, il provoque souvent plusieurs appels de gens qui s'impatientent de voir arriver les policiers.

M. Bosch souligne que cette liste n'est qu'une infime partie des difficultés auxquelles sont quotidiennement exposés les call-takers. L'intervenant donne l'exemple du CIC de Liège, qui dénombre 80-100 appels par opérateur par pause de 12 heures. Cela peut monter jusqu'à 130-140 appels pour les nuits de vendredi ou samedi, voire certains jours de vacances avec 170 ou 180 appels décrochés par opérateur. D'autres CIC connaissent un volume d'appels moindre.

### **7. Exposé de M. Abdellouahad Minhal, opérateur à la centrale d'urgence de Nivelles**

M. Abdellouahad Minhal explique les problèmes techniques qu'on subit dans les centres d'appel.

Il rappelle la panne générale et nationale des centrales d'urgence durant plusieurs heures en date du 5 avril 2019. Les numéros 100/101/112, gérés par le logiciel ASTRID (fournisseur du réseau voix, data, du matériel et des applications pour les centrales 100/101) étaient inaccessibles, suite à une panne chez l'opérateur Proximus.

Cette panne du 5 avril 2019 n'est que la partie visible de l'iceberg. En effet l'année 2019 compte 6 incidents majeurs. Par incident majeur, il faut comprendre qu'une centrale 101 ou 112 d'une province est inaccessible.

L'intervenant dénonce qu'on n'a toujours pas de réponse aux questions qui est responsable et quelle est l'origine des problèmes. ASTRID et Proximus se rejettent la balle. Il constate un manque de transparence.

Depuis la création des centres d'appels en 2005, le système n'a cessé d'évoluer. Bien qu'aujourd'hui on dispose d'un système qui fonctionne correctement, qui est assez pratique et facilite le travail, le logiciel ASTRID

- menselijke ellende;

— er wordt geen nummer weergegeven op de schermen;

— er is geen locatie beschikbaar voor de oproep (de oproeper weet niet waar hij zich bevindt).

De heer Bosch wijst erop dat er bovendien te weinig politie op straat is, namelijk één of twee patrouilles per politiekezone. Dat leidt ertoe dat bij een derde incident mensen meerdere keren opbellen omdat zij ongeduldig op de komst van de politie wachten.

De heer Bosch benadrukt dat deze lijst slechts een heel klein deel omvat van de moeilijkheden waarmee de *calltakers* dagelijks worden geconfronteerd. De spreker geeft het voorbeeld van het communicatie- en informatiecentrum (CIC) te Luik, dat per operator en per shift van 12 uur 80 tot 100 oproepen ontvangt. Op vrijdag- en zaterdagavond kan dat oplopen tot 130 tot 140 oproepen per operator en op sommige vakantiedagen zelfs tot 170 of 180 oproepen. Andere communicatie- en informatiecentra ontvangen minder oproepen.

### **7. Uiteenzetting van de heer Abdellouahad Minhal, calltaker bij de noodcentrale van Nijvel**

De heer Abdellouahad Minhal geeft toelichting bij de technische problemen in de oproepcentra.

Hij herinnert eraan dat op 5 april 2019 de noodcentrales werden geconfronteerd met een algemeen defect op nationaal vlak. Ten gevolge van een storing bij Proximus waren de met de Astrid-software beheerde nummers 100, 101 en 112 onbereikbaar. Astrid levert het netwerk voor spraak, data, alsook het materieel en de toepassingen voor de 100- en 101-centrales.

Dat defect van 5 april 2019 is slechts het topje van de ijsberg. In 2019 waren er immers zes grote incidenten. Er is sprake van een groot incident wanneer een provinciale 101- of 112-centrale onbereikbaar is.

De spreker stelt aan de kaak dat nog steeds niet duidelijk is wie verantwoordelijk voor de problemen was en waardoor ze werden veroorzaakt. Astrid en Proximus wijzen naar elkaar. De spreker stelt vast dat een en ander onvoldoende transparant is.

Sinds de oprichting van de oproepcentrales in 2005 is het systeem voortdurend geëvolueerd. Hoewel het huidige systeem correct werkt, vrij handig is en het werk vergemakkelijkt, blijft Astrid sinds 2005 nieuwe versies

ne cesse de créer de nouvelles versions depuis 2005. M. Minhal se pose la question pourquoi il fallait remplacer une version efficace.

Le passage le plus récent est celui de la version V8 vers la version V9, qui constitue une révolution au niveau technique dans le sens où les tables de call-taking et de dispatching (police) se connectent en VPN sur l'un des deux data center.

Les centres qui sont passés de la version V8 vers la V9 connaissent des problèmes au quotidien. La centrale 101 du Brabant wallon située à Wavre est passée vers la V9 il y a plus de 13 mois. Depuis, les collègues tant policiers (dispatching) que les call-takers (appel 101) rencontrent des problèmes de dysfonctionnement.

Cela va d'un problème de login en début de shift qui prendra 15 minutes voire plus pour se connecter au réseau via le VPN, aux problèmes d'écrans. Vu que les collaborateurs ont en permanence 3 voire 4 écrans allumés, il arrive fréquemment qu'un des écrans durant un appel devient tout noir, les obligeant à improviser afin d'aider le requérant en bout de ligne.

Au sein de cette même centrale, il arrive fréquemment qu'une ou deux applications importantes pour gérer un appel entrant, tombent en panne durant quelques heures. L'intervenant donne l'exemple de l'application téléphonique qui permet aux collaborateurs de travailler avec un casque sans fil entraînant le transfert des appels entrants via un téléphone classique backup.

Plus conséquente, la panne de l'application "I.Dispatch" qui permet d'encoder les informations reçues, obligeant le call-taker à noter les informations sur papier et de les transmettre manuellement au dispatching avec toutes les difficultés et conséquences que cela engendre: un processus de traitement plus lent, difficulté à lire certaines écritures etc.

Selon l'intervenant, ces problèmes techniques ne permettent plus aux call takers neutres de travailler dans de bonnes conditions, d'offrir un service de qualité voire de répondre dans de brefs délais aux besoins des citoyens.

M. Minhal plaide la cause des call-takers du 101 et opérateurs du 100/112. Néanmoins, ses collègues policiers sont aussi impactés par les pannes du système, amplifiées depuis le passage vers la version V9 du logiciel.

créer. De heer Minhal vraagt zich af waarom een efficiënte versie moest worden vervangen.

De meest recente overgang is die van versie V8 naar versie V9. Op technisch vlak is die overgang een revolutie omdat de *call-taking*- en dispatchingtafels (politie) zich via VPN verbinden met één van de twee datacentra.

De centra die van versie V8 naar versie V9 zijn overgestapt, kampen dagelijks met problemen. De 101-centrale van Waals-Brabant in Waver is meer dan dertien maanden geleden overgestapt naar versie V9. Sindsdien hebben zowel de politieagenten (dispatching) als de *calltakers* (101-oproep) te kampen met storingen.

De problemen gaan van moeilijkheden om in te loggen aan het begin van de shift, waarbij het tot 15 minuten duurt om verbinding te maken met het VPN-netwerk, tot schermproblemen. Aangezien de medewerkers continu werken met drie tot vier ingeschakelde schermen werken, gebeurt het vaak dat een van de schermen uitvalt tijdens een oproep, waardoor ze moeten improviseren om de persoon aan de andere kant van de lijn te helpen.

Binnen diezelfde centrale gebeurt het vaak dat een of twee belangrijke toepassingen om binnenkomende oproepen te beheren gedurende enkele uren uitvallen. De spreker geeft het voorbeeld van een telefonische toepassing waardoor medewerkers met een draadloze headset kunnen werken die binnenkomende oproepen via een traditionele telefoon doorstuurt.

Een ernstiger voorbeeld is het uitvallen van de toepassing "I.Dispatch", die het mogelijk maakt om ontvangen gegevens te coderen. Door het uitvallen van die toepassing is de *calltaker* gedwongen om de gegevens op papier te noteren en ze handmatig door te zenden naar de dispatching, met alle problemen en gevolgen die daarmee gepaard gaan: een trager verwerkingsproces, moeilijkheden om bepaalde handschriften te lezen enzovoort.

Volgens de spreker vormen die technische problemen een hinderpaal voor de neutrale *calltakers* om in goede omstandigheden te werken, om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden en zelfs om snel te beantwoorden aan de behoeften van de burgers.

De heer Minhal houdt een pleidooi voor de *calltakers* van 101 en de operatoren van 100/112. Zijn collega-politieagenten worden evenwel ook getroffen door de systeemdefecten, die sinds de overgang naar versie V9 van de software zijn toegenomen.

À titre indicatif, les 2 problèmes techniques récurrents chez les policiers sont premièrement "PORTAL", le système qui leur permet d'avoir accès au Registre national (contrôle d'identité), à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) (contrôle du véhicule), et surtout à la Banque de données nationale générale (BNG) (contrôle de la personne: est-elle connue ou recherchée). Le deuxième problème technique est la couverture réseau (ASTRID) sur le terrain, pour la radio, qui leur permet d'être en contact avec le dispatching. Il arrive très fréquemment que les policiers sur le terrain sont obligés d'utiliser leur GSM privé pour contacter le dispatching en passant par la centrale 101.

En conclusion, l'intervenant constate que depuis le passage vers la V9 (depuis 13 mois) les centres d'urgence ont connu plus de problèmes que sur une période de 15 ans sur les anciennes versions. Malgré les plaintes et rapports, le logiciel continue à migrer de la version V8 vers la V9 et prévoit déjà une V10. M. Minhal demande de la transparence et des explications.

### **8. Conclusions et propositions de Mme Anne Bauwens, vice-présidente du comité commun de la CSC pour le SPF intérieur**

Mme Anne Bauwens attire l'attention sur les problèmes généraux:

- la méconnaissance de la population quant à l'organisation des services d'urgence et de leur numéro;
- l'organisation des services elle-même qui met le call-taker en porte-à-faux entre deux directions spécifiques (police pour la part opérationnelle et DG Sécurité civile pour la part administrative). Cette situation est assez compliquée à gérer pour certains call-takers;
- la charge psycho-sociale trop élevée;
- le manque de perspectives de carrière ou de réorientation pour les call-takers. Il est difficile d'assumer la fonction durant plus de 10 ans.

Mme Bauwens est consciente que tous les problèmes ne pourront être résolus d'un coup de baguette magique. Même si certaines mesures prises ont pu donner un peu de consistance au 112, elle terminera son intervention par quelques pistes de réflexions non exhaustives qui pourraient contribuer à améliorer les conditions de travail et le bien-être des call-takers:

- Encourager les campagnes d'information et de sensibilisation aux numéros d'urgence:

Ter information wijst de spreker erop dat de politiediensten herhaaldelijk met twee technische problemen worden geconfronteerd. Het eerste probleem betreft PORTAL, het systeem waarmee de politiediensten toegang hebben tot het Rijksregister (identiteitscontrole), tot de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen (DIV) (controle van voertuigen), en vooral tot de Algemene Nationale Gegevensbank (ANG) (persoonscontrole: is de betrokkene bekend of staat hij/zij geseind). Het tweede technisch probleem betreft de radiodekking van het ASTRID-netwerk te lande, dat voor hen het contact met de dispatching mogelijk maakt. Zeer vaak moeten politiemensen in het veld hun privé-gsm gebruiken om de dispatching via de 101-centrale te contacteren.

Tot besluit stelt de spreker vast dat de noodcentrales sinds de overstap naar versie V9, nu dertien maanden geleden, al méér problemen hebben gehad dan in de vijftien jaar dat met de vorige versies werd gewerkt. Ondanks de klachten en verslagen gaat de software-migratie van V8 naar V9 door; zelfs de overstap naar de versie V10 wordt al gepland. De heer Minhal wil transparantie en verklaringen.

### **8. Conclusies en voorstellen van mevrouw Anne Bauwens, ondervoorzitter van het gemeenschappelijk comité van het ACV voor de FOD Binnenlandse Zaken**

Mevrouw Anne Bauwens attendeert op de algemene problemen:

- de bevolking is niet vertrouwd met de werking van de noodcentrales, noch met het telefoonnummer ervan;
- door de organisatie van die centrales behoort de *calltaker* tot twee specifieke directies (de politiediensten, voor het operationele deel van het werk, en de AD Civiele veiligheid, voor het administratieve deel). Sommige *calltakers* hebben het daar vrij moeilijk mee;
- de psychosociale belasting is te hoog;
- het ontbreekt de *calltakers* aan loopbaan- en omschakelingsmogelijkheden, terwijl de functie moeilijk langer dan tien jaar kan worden volgehouden.

Mevrouw Bauwens is zich ervan bewust dat alle problemen niet als bij toverslag kunnen worden weggewerkt. Hoewel de 112 dankzij sommige maatregelen enigszins consistentier is geworden, reikt de spreekster tot besluit van haar betoog enkele niet-exhaustieve denkplaatjes aan die de arbeidsomstandigheden en het welzijn van de *calltakers* zouden kunnen helpen verbeteren:

- voorlichtings- en sensibiliseringscampagnes inzake de noodnummers bevorderen:

L'intervenante espère que l'instauration du menu à option lorsqu'on composera le 112 orientera plus efficacement les personnes vers le bon service.

— Sensibiliser les nouveaux agents aux tâches du call-taker:

Dans le cadre du recrutement des nouveaux agents, on peut constater que nombre d'entre eux n'ont pas toujours pris toute la mesure de la charge psycho-sociale du métier ni la connaissance de ce dernier. Mieux informer les nouveaux collaborateurs à ce niveau éviterait les rapides défections de ceux-ci.

— Offrir de réelles possibilités de réorientation aux opérateurs leur permettrait d'envisager un reclassement lorsqu'ils arrivent à bout de course dans leur fonction. À cet effet, un passage automatique vers le cadre administratif pourrait s'avérer intéressant.

— Aménager la carrière du call-taker neutre:

Afin de soulager les call-takers pendant une période déterminée (certainement en aménagement de fin de carrière), Mme Bauwens explique qu'il serait intéressant de prévoir des fonctions alternatives à la prise d'appel au sein même des CIC. Il pourrait être avantageux d'offrir des tâches administratives aux call-takers qui désirent prendre momentanément un peu de distance avec la prise d'appels. Ils pourraient alors en collaboration avec les policiers, s'occuper de l'encodage d'adresses spéciales, de mise à jour de cartographie, élaborer des plans de déploiement ou d'autres travaux utiles aux opérations.

— Réaliser un audit de la charge psycho-sociale:

Il semble nécessaire d'envisager une étude sérieuse sur les charges psycho-sociales endurées par les call-takers et leurs conséquences psychiques et physiques.

## B. Questions et observations des membres

Mme Yngvild Ingels (N-VA) commence par déplorer l'absence d'un représentant de la Direction des informations policières et les moyens TIC (DRI) de la police fédérale. Il est également étrange que le problème des locaux hébergeant les services n'ait pas retenu l'attention. Beaucoup de bâtiments sont obsolètes, mais en même temps il y a beaucoup d'initiatives (Vottem, Louvain, Anvers). En outre, rien n'a été dit sur la coexistence du 101 et du 112.

de spreekster hoopt dat bellers naar het nummer 112 dankzij de invoering van het keuzemenu efficiënter naar de juiste dienst zullen worden doorverwezen;

— de nieuwe medewerkers attent maken op de taken van een *calltaker*

in het kader van de rekrutering wordt vastgesteld dat velen geen benul hebben van de psychosociale belasting die het beroep met zich brengt, noch van de inhoud ervan. Een betere voorlichting van de nieuwe medewerkers op dat niveau zou voorkomen dat ze er al snel de brui aan geven;

— de operatoren reële omschakelingsmogelijkheden bieden, opdat zij een nieuwe baan kunnen vinden wanneer zij het in hun huidige functie voor bekeken houden. In dat verband kan het interessant zijn hun automatisch een job in de administratie te bieden;

— de loopbaan van de neutrale *calltaker* regelen:

om de *calltakers* gedurende een welbepaalde termijn te ontlasten (zeker naar het einde van hun loopbaan toe), legt mevrouw Bauwens uit dat het interessant zou zijn binnen de CIC's te voorzien in andere functies dan het beantwoorden van oproepen. Het zou een goede zaak kunnen zijn om de *calltakers* administratieve taken toe te schuiven wanneer zij tijdelijk enige afstand willen nemen van hun werk aan de telefoon. In dat geval zouden zij, in samenwerking met de politiemensen, speciale adressen kunnen coderen, kaarten bij de tijd kunnen brengen, inzetplannen kunnen uitwerken of kunnen worden ingezet voor andere werkzaamheden die de operaties ten goede komen;

— een doorlichting uitvoeren naar de psychosociale belasting:

er moet een grondig onderzoek komen naar de psychosociale belasting van de *calltakers*, alsook naar de psychische en de fysieke gevolgen daarvan.

## B. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Yngvild Ingels (N-VA) geeft vooreerst aan te betreuren dat er geen vertegenwoordiger van de directie van de politionele informatie en de ICT-middelen (DRI) van de federale politie aanwezig is. Vreemd is ook dat de problematiek van de huisvesting niet onder de aandacht werd gebracht. Heel wat gebouwen zijn verouderd, maar tegelijk zijn er heel wat initiatieven (Vottem, Leuven, Antwerpen). Tevens werd niets gemeld over het samenleven tussen 101 en 112.

Affirmer qu'aucune initiative n'a été prise ces dernières années, c'est méconnaître le travail réalisé par le SPF Intérieur dans ce domaine. Ainsi, l'App 112 a enfin été lancée, des projets pilotes ont été développés autour du SVI avec des résultats positifs, des initiatives ont été lancées concernant l'optimisation du personnel sur la base des courbes des appels, un film 112-Kids a été réalisé, etc. L'affirmation selon laquelle il n'y a pas eu de promotion est fautive: le lancement de l'App 112 s'est accompagné d'une véritable campagne de sensibilisation.

Il est vrai que l'on a recouru à la méthode de la râpe à fromage pour réaliser des économies, y compris au niveau des frais de personnel. Toutefois, cette méthode a déjà été utilisée dans le passé. Un effet budgétaire pervers du travail en enveloppe fermée est que le service ayant le renouvellement de personnel d'affaires le plus élevé est le plus susceptible de se voir imposer des économies. C'est pourquoi le ministre Jambon a apporté une correction vis-à-vis de ce service sous la forme d'une injection financière de 1,4 million d'euros.

*M. Eric Thiébaud (PS)* indique que les chiffres fournis sont très éclairants.

Il est également apparu clairement à quel point le travail de première ligne des *call-takers* est difficile. En tant que premier point de contact pour les personnes en détresse, ils fournissent un travail très stressant. Comment le travail en équipe est-il concrètement organisé? Y a-t-il des moments de repos ou de diversion prévus?

Des signaux ont déjà été perçus indiquant une pénurie de personnel dans les centrales d'urgence. Il n'est dès lors pas surprenant qu'une réduction budgétaire linéaire de 10 % pour tous les services de sécurité se traduise par des problèmes de personnel sur le terrain. Heureusement, 90 nouveaux collaborateurs ont été recrutés en 2019. Il est essentiel que les personnes appelées à effectuer ce travail bénéficient d'une formation adéquate. Est-ce actuellement le cas?

Il a déjà été souligné que plusieurs numéros d'appel sont encore utilisés. Ne serait-il pas plus clair et plus simple de travailler avec un seul numéro de téléphone, après quoi l'appel est dirigé vers le service approprié? L'utilisation d'un numéro unique faciliterait grandement la sensibilisation du public.

Il faut, bien entendu, accorder à la question linguistique toute l'attention qu'elle mérite. Le lieu d'où provient l'appel est un des éléments à prendre en compte pour l'attribution de l'appel. De plus, la langue de l'appelant devrait également jouer un rôle.

De stelling dat er de voorbije jaren niets is ondernomen, doet afbreuk aan het werk van de FOD Binnenlandse Zaken ter zake. Zo is de App 112 er eindelijk gekomen, er werden rond IVR proefprojecten uitgerold met positieve resultaten, er werden initiatieven genomen rond personeelsoptimalisatie aan de hand van de oproepcurves, er werd een 112-Kids film gemaakt, enz. De bewering dat er geen promotie werd gevoerd, is onjuist: de opstart van de App 112 ging gepaard met een heuse bewustmakingscampagne.

Het is correct dat bij de besparingen de kaasschaafmethode werd gehanteerd, ook ten aanzien van de personeelskosten. Die methode werd evenwel al voordien aangewend. Een begrotingstechnisch pervers effect van het werken binnen één enveloppe is dat de dienst die het sterkste verloop kent, het meest vatbaar is voor besparingen. Om die reden heeft minister Jambon ten aanzien van die dienst gezorgd voor een correctie in de vorm van een financiële injectie van 1,4 miljoen euro.

*De heer Eric Thiébaud (PS)* geeft aan dat het meegeerde cijfermateriaal zeer verhelderend is.

Het is ook duidelijk geworden hoe zwaar het eerste lijnswerk van de *calltakers* is. Als eerste aanspreekpunt van mensen in nood leveren zij zeer stressvol werk. Hoe verlopen dergelijke shiften concreet? Zijn er rust- of afwisselmomenten?

Er werden al signalen opgevangen over het personeelstekort bij de noodcentrales. Het hoeft hoe dan ook niet te verwonderen dat een lineaire budgetdaling met 10 % voor alle veiligheidsdiensten zich vertaalt in personeelsproblemen op het terrein. Gelukkig konden in 2019 al 90 nieuwe medewerkers worden aangeworven. Het is van essentieel belang dat mensen voor dit soort werk een degelijke opleiding krijgen. Is dat momenteel het geval?

Er werd reeds op gewezen dat nog steeds gebruik wordt gemaakt van meerdere oproepnummers. Zou het niet veel duidelijker en eenvoudiger zijn om te werken met een enkel oproepnummer, waarna de oproep wordt doorverwezen naar de juiste dienst? Het werken met een enkel nummer zou alvast de bewustmaking bij de bevolking aanzienlijk vereenvoudigen.

Uiteraard moet de nodige aandacht worden besteed aan de taalproblematiek. De plaats van waar de oproep komt, vormt één element voor het toewijzen van de oproep. Daarnaast zou ook de taal van de oproeper een rol moeten spelen.

*M. Dries Van Langenhove (VB)* souligne que le travail du personnel des centrales d'urgence mérite le respect et l'estime. Le programme télévisé "De noodcentrale" montre à quel point ce travail est pénible et constitue en quelque sorte une campagne de sensibilisation. Ainsi, le citoyen apprend, par exemple, quelles peuvent être les conséquences de certains appels.

A-t-on déjà étudié les effets des campagnes de sensibilisation menées? Permettent-elles vraiment de réduire le nombre d'appels abusifs et de faire en sorte que les appels soient mieux ciblés, et donc de réaliser des économies? Si tel est le cas, il serait absurde de ne pas mener de campagnes pour des raisons financières.

Il ne fait aucun doute que la formation des *call-takers* est essentielle. Mais y a-t-il une possibilité de raccourcir la durée de la formation existante sans en compromettre la qualité?

*M. Jan Briers (CD&V)* renvoie à l'affirmation selon laquelle les *call-takers*, en moyenne, n'exercent pas leur activité au-delà de dix ans. Certaines mesures d'accompagnement (par exemple en termes d'horaires ou d'alternance avec d'autres tâches) ne peuvent-elles pas garantir la prolongation de cette "date de péremption"?

La mise en place du numéro 1722 est-elle vécue positivement par les gens sur le terrain?

Il a été fait référence à un support logiciel parfois inadéquat, qui est pourtant nécessaire au bon fonctionnement du système. Quelles sont les causes exactes des problèmes technologiques?

Des initiatives de coopération entre les centrales dans le domaine du dispatching ont-elles déjà été prises ou sont-elles programmées?

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* renvoie aux informations faisant état de problèmes techniques liés à la migration vers la nouvelle version d'ASTRID. Dans le même temps, les syndicats ont signalé des problèmes liés à l'externalisation, au secteur privé, des services techniques des centrales d'urgence.

Fin septembre 2019, un incident technique s'est produit au niveau des centrales d'urgence de Namur et de Luxembourg. Pendant quatre heures, il a été pratiquement impossible d'assurer le dispatching vers les services d'urgence. Les sous-traitants privés n'ont pas été en mesure de fournir immédiatement le soutien technique nécessaire, avec pour conséquence que le problème a duré quatre heures.

*De heer Dries Van Langenhove (VB)* benadrukt dat het werk van het personeel van de noodcentrales alle eerbied en waardering verdient. Het televisieprogramma "De noodcentrale" toont aan hoe zwaar dat werk is, en vormt in zekere zin ook een bewustmakingscampagne. De burger leert op die manier bijvoorbeeld wat de gevolgen kunnen zijn van bepaalde oproepen.

Werd reeds onderzoek gevoerd naar de gevolgen van gevoerde sensibiliseringscampagnes? Zorgen die daadwerkelijk voor minder oneigenlijke en beter gerichte oproepen, en dus voor een besparing? Indien dat zo is, zou het immers absurd zijn om geen campagnes te voeren om financiële redenen.

Het mag geen twijfel lijden dat de opleiding van de *calltakers* van wezenlijk belang is. Bestaat er echter een mogelijkheid om de duur van de bestaande opleiding in te korten, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit ervan?

*De heer Jan Briers (CD&V)* verwijst naar de stelling dat de *calltakers* hun werk gemiddeld slechts tien jaar volhouden. Kunnen bepaalde begeleidende maatregelen (bijvoorbeeld op het vlak van de uurregelingen of een afwisseling met andere taken) er dan niet voor zorgen dat die "houdbaarheidsdatum" langer wordt?

Wordt de inrichting van het nummer 1722 positief ervaren door de mensen op het terrein?

Er werd gewezen op de soms gebrekkige software-ondersteuning, die nochtans noodzakelijk is om naar behoren te kunnen werken. Wat zijn de precieze oorzaken van de problemen op technologisch vlak?

Werden al initiatieven ondernomen rond samenwerking tussen de centrales op het gebied van de dispatching, of staan die op de planning?

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* wijst op de berichtgeving rond de technische problemen met de migratie naar de nieuwe versie van ASTRID. Tegelijk hebben de vakorganisaties gewezen op problemen bij de private uitbesteding van de technische diensten bij de noodcentrales.

Eind september 2019 was er een technisch incident bij de noodcentrales van Namen en Luxemburg. Gedurende vier uren was het zo goed als onmogelijk om de dispatching naar de hulpdiensten te verzorgen. De private onderaannemers konden niet onmiddellijk de nodige technische ondersteuning bieden, waardoor het probleem vier uren heeft aangesleept.

Est-il vrai que les services de secours ne disposent plus eux-mêmes de l'expertise nécessaire pour faire face à de tels incidents techniques? La coopération avec des sous-traitants privés a-t-elle causé de nombreux problèmes? La répartition des tâches est-elle suffisamment claire?

Il est en outre fait état d'un manque de personnel dans les centrales d'urgence. Dans certaines régions, le déficit en personnel atteindrait 40 %. Durant certaines périodes, certaines centrales ne disposeraient que d'un seul *call-taker* opérationnel. Ces situations sont-elles fréquentes?

Les centrales d'urgence sont-elles suffisamment équipées pour gérer adéquatement les appels durant la période chargée de fin d'année, ainsi que les congés du personnel?

Est-il vrai que, dans la pratique, les centrales d'urgence accordent un degré de priorité moins élevé aux appels au numéro 1722? Si une personne qui compose ce numéro appelle pour signaler la chute d'un arbre sur la route ou sur une maison, il s'agit pourtant d'une situation d'urgence pour l'intéressé et si son appel au 1722 reste sans réponse, cette personne finira par s'adresser aux autres numéros d'urgence, ce qui signifie que le 1722, en fin de compte, n'aura eu aucune plus-value opérationnelle pour les services.

Enfin, M. Colebunders est convaincu qu'il faut faire de la publicité en permanence pour faire connaître les numéros d'urgence. Trop peu de gens savent quel numéro il faut composer selon la situation. Quelles sont les initiatives qui permettraient de mieux informer les citoyens à ce sujet?

M. Tim Vandenput (*Open Vld*) indique qu'il a connaissance des problèmes de personnel à la centrale d'urgence du Brabant flamand. Cette centrale utilise un serveur ANPR qui envoie des signalements (*hits*). Dans quelle mesure ce serveur a-t-il augmenté la charge de travail et quelle est la priorité accordée à ces appels parmi tous les appels entrants?

Le manque d'effectifs des centrales d'urgence est un problème général. Est-il seulement dû à un manque de moyens, ou d'autres facteurs jouent-ils également un rôle, par exemple un manque de vision en matière de recrutement ou une mauvaise gestion du personnel? Quels sont les obstacles rencontrés lors du signalement de problèmes de personnel?

La problématique du renvoi, par les zones de secours, des citoyens vers les numéros d'urgence a été évoquée. Comment les centrales d'urgence réagissent-elles à

Klopt de bewering dat de hulpdiensten zelf niet langer over de nodige expertise beschikken om dergelijke technische incidenten het hoofd te bieden? Bestaan er veel problemen als gevolg van de samenwerking met private onderaannemers? Is de taakverdeling duidelijk genoeg?

Daarnaast zijn er de berichten over de personeelstekorten bij de noodcentrales. In sommige zones zou het deficit oplopen tot 40 %. Op bepaalde momenten zou in sommige centrales slechts één *calltaker* aan het werk zijn. Doen dergelijke situaties zich vaak voor.

Zijn de noodcentrales voldoende toegerust om de drukke eindejaarsperiode voor oproepen, gecombineerd met de verlofregeling van het eigen personeel, in goede banen te leiden?

Klopt de stelling dat het oproepnummer 1722 in de praktijk louter neerkomt op een lagere priorisering van die oproepen bij dezelfde noodcentrales? Indien dat nummer wordt gebeld voor een omgevallen boom op de weg of tegen een huis, gaat het voor de betrokkene hoe dan ook om een urgente situatie. Indien de 1722-oproep onbeantwoord blijft, zal de betrokkene zich uiteindelijk wenden tot de andere noodnummers. Uiteindelijk levert de 1722 dan geen operationele winst op voor de diensten.

Tot slot is de heer Colebunders ervan overtuigd dat blijvend moet worden ingezet op sensibilisering rond het bestaan van de noodnummers. Nog te weinig mensen weten welk nummer ze in welke situatie moeten vormen. Welke initiatieven kunnen zorgen voor een betere kennis hierover in hoofde van de burgers?

De heer Tim Vandenput (*Open Vld*) geeft aan op de hoogte te zijn van de problemen rond de personeelsbezetting in de noodcentrale van Vlaams-Brabant. De noodcentrale maakt er gebruik van een ANPR-server met meldingen ("hits"). In welke mate heeft die de werklust verhoogd, en welke plaats nemen dergelijke oproepen in bij de priorisering van alle inkomende oproepen?

De onderbezetting bij de noodcentrales is een algemeen verschijnsel. Is de oorzaak daarvan louter een tekort aan middelen, of spelen ook andere elementen mee, zoals een gebrek aan visie op de rekrutering of een verkeerd personeelsmanagement? Met welke obstakels krijgt men te maken bij het signaleren van personeelsproblemen?

Er werd gewezen op de problematiek van het doorverwijzen door de hulpverleningszones van burgers naar de noodnummers. Hoe reageren de noodcentrales op

cette pratique? Un retour d'informations vers les zones de secours concernées est-il organisé?

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* indique que, dans leurs interventions, les invités ont esquissé une image claire des défis opérationnels auxquels les centrales d'urgence sont confrontées. L'attention a été attirée sur les problèmes d'effectifs, mais aussi sur la charge psychologique du travail des *call-takers*.

M. Hertens a évoqué un processus de transformation. Comment les différents clusters seront-ils concrétisés? La structure de l'organisation subira-t-elle des changements? Les systèmes distincts des pompiers et de la police seront-ils maintenus?

Le numéro d'appel 1722 s'est-il ou non avéré utile? L'initiative visait à réduire la charge de travail. Ce objectif a-t-il ou non été atteint? Des précisions peuvent-elles être fournies au sujet de "guichet digital"? Pour quelles raisons entraînerait-il une diminution de la charge de travail?

Le personnel supplémentaire requiert des moyens pour la formation, mais aussi pour le recrutement. Il est effectivement dommage que des candidats optent pour un autre emploi en cours de procédure. Comment la sélection et le recrutement se déroulent-ils dans d'autres pays? Ces procédures y sont-elles aussi longues? Le raccourcissement des procédures ne peut impliquer que davantage de compétences doivent être acquises "sur le tas", car ceci alourdirait encore davantage la charge de travail du personnel en place. Des études ont-elles été faites sur le sujet? Quelles idées ont-elles cours dans ce domaine?

A-t-on déjà envisagé d'évoluer vers un seul numéro pour l'ensemble des appels d'urgence? Les numéros supplémentaires étaient destinés à décharger les centrales d'urgence, mais ils semblent avoir raté leur objectif.

Dans l'intervalle, il est indispensable de poursuivre les campagnes de sensibilisation des citoyens. Dans le même temps, la collaboration interne – entre les centrales d'urgence et les différents services de sécurité sur le terrain – doit faire l'objet de bons accords.

Quelles initiatives sont prises, outre l'augmentation des effectifs, pour faire en sorte que le travail des *call-takers* reste faisable? Est-il, par exemple, possible de combiner un emploi de *call-taker* et d'autres tâches?

La formation tient-elle compte du problème des langues? Comment les différentes facettes de ce problème

die praktijk? Gebeurt er een is terugkoppeling naar de betrokken hulpverleningszones?

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* stipt aan dat de uiteenzettingen van de genodigden een duidelijk beeld hebben geschetst van de operationele uitdagingen waar de noodcentrales voor staan. Er werd gewezen op de bezettingsproblemen, maar evengoed op de psychologisch belastende werk van de *calltakers*.

De heer Hertens heeft gewezen op een proces van transformatie. Hoe zullen de verschillende clusters concreet vorm krijgen? Zal aan de structuur van de organisatie worden geraakt? Zullen de aparte systemen voor brandweer en politie blijven bestaan?

Is het oproepnummer 1722 een hulp gebleken of niet? Het initiatief had een verminderde werklast tot doel. Werd die doelstelling bereikt of niet? Kan meer duidelijkheid worden verschaft over het "digitaal loket"? Om welke redenen zou die tot een werklastvermindering leiden?

Bijkomend personeel vergt middelen voor de opleiding, maar ook voor de aanwerving. Het is uiteraard jammer wanneer mensen tijdens dat traject kiezen voor een andere job. Hoe verloopt de selectie en de aanwerving in andere landen? Zijn die trajecten er even lang? Het zorgen voor een kortere opleiding mag er niet toe leiden dat er meer competenties "on the job" moeten worden aangeleerd, want dat zou de werkdruk op het bestaande personeel nog meer verhogen. Werd hiernaar onderzoek verricht? Welke ideeën leven er op dat gebied?

Werd al nagedacht over de evolutie naar een enkel nummer voor alle noodoproepen? De bijkomende nummers waren bedoeld als een ontlasting van de noodcentrales, maar zij lijken hun doel voorbij te schieten.

In tussentijd blijven bewustmakingscampagnes naar de burger noodzakelijk. Tegelijk moeten er ook intern – tussen de noodcentrales en de verschillende veiligheidsdiensten op het terrein – goede afspraken rond samenwerking worden gemaakt.

Welke initiatieven worden, naast het verbeteren van de personeelsbezetting, genomen opdat het werk van de *calltakers* werkbaar blijft? Is er bijvoorbeeld een mogelijkheid tot het combineren van het werk van *calltaker* met andere opdrachten?

Is er in de opleiding oog voor de taalproblematiek? Hoe wordt aan de verschillende facetten daarvan (de



(langues nationales, dialectes, langues étrangères) sont-elles abordées au cours de la formation?

Quelles mesures sont prises aujourd'hui pour relever les défis financiers et technologiques auxquels les centres d'urgence doivent faire face?

### C. Réponses

*M. Erwin Hertens* explique que les centrales 101, comme les centrales 112, travaillent par tranches de 12 heures, et ce, dans un environnement de service 24/7. Un cadre de travail est défini, sur la base duquel le travail en équipes est organisé. La situation n'est plus viable dès que l'effectif minimal n'est pas réuni. Durant une tranche, il y a des moments calmes et des moments plus intenses. Une situation de sous-effectifs (par exemple, avec seulement trois call-takers sur cinq en poste) durant une période intense engendre un stress énorme au travail.

L'orateur a déjà évoqué la piste d'une méthode de travail par tranches de 8 heures, mais il s'est heurté au refus des opérateurs et des call-takers eux-mêmes.

Si le cadre du personnel était entièrement pourvu, un travail en équipe optimal serait possible. Cela sous-entend que l'on pourrait toujours disposer d'effectifs en suffisance pour chaque tranche.

Jusqu'il y a quelques années, une formation théorique de 4 mois était prévue tant pour le 101 que pour le 112. Pour le 112, cette formule avait été abandonnée et remplacée par une formation théorique de 6 semaines à 3 mois. Pour le 101, un marché public a entre-temps été lancé pour une formation théorique de 3 mois. Des efforts sont donc bien consentis pour réduire la durée de la formation théorique.

Vient ensuite la formation pratique, qui se déroule comme suit pour les centres 112. Au terme de la formation théorique, la personne acquiert de l'expérience en prenant place aux côtés d'un call-taker. Au bout d'un certain temps, ils échangent leurs places. Ce n'est que dans une phase ultérieure que la personne traitera des appels seule. La durée du processus dépend de la personne en question; elle peut varier entre un mois et demi et 5 mois.

Il faut évidemment aussi tenir compte de la période qui sépare la consultation de la réserve de fonctionnement du début de la formation. Parfois, des candidats doivent par exemple prêter un préavis auprès de leur employeur. De plus, aucune formation ne démarre durant les mois d'été.

landstalen, dialecten, vreemde talen) aandacht besteed tijdens de opleiding?

Welke stappen worden vandaag genomen om tegemoet te komen aan de financiële en technologische uitdagingen waar de noodcentrales voor staan?

### C. Antwoorden

*De heer Erwin Hertens* legt uit dat zowel in de centrales 101 als 112 gewerkt wordt in shiften van 12 uren, en dat binnen een omgeving met een 24/7-dienstverlening. Er wordt een werkkader bepaald, en op basis daarvan wordt een shiftwerking uitgestippeld. De situatie wordt niet langer leefbaar van zodra er geen minimumbezetting meer is. Tijdens een shift zijn er kalme en drukke momenten. Een onderbezetting (bijvoorbeeld met slechts drie van de vijf *calltakers* op post) tijdens een druk moment vertaalt zich in een enorme werkstress.

De spreker heeft reeds de piste geopperd van een werkmethode met shiften van 8 uren, maar die botst op tegenkanting van de operatoren en de *calltakers* zelf.

De volledige invulling van het personeelskader maakt een optimale shiftwerking mogelijk, wat betekent dat men ervoor kan zorgen dat steeds voor voldoende personeel kan worden gezorgd per shift.

Tot enkele jaren geleden gold voor zowel voor de 101 als de 112 een theoretische opleiding van 4 maanden. Voor de 112 werd daar van afgestapt, en sedertdien neemt de opleiding theorie 6 weken tot 3 maanden in beslag. Voor de 101 werd inmiddels een overheidsopdracht uitgeschreven voor een opleiding theorie van 3 maanden. Er zijn dus wel degelijk inspanningen om de theoretische opleiding korter te maken.

Daarnaast is er de praktische opleiding, en voor de 112-centra verloopt die als volgt. Na de theoretische opleiding doet de persoon ervaring op door naast een *calltaker* plaats te nemen. Na verloop van tijd wisselen de beide van plaats. Pas in een latere fase zal de persoon alleen oproepen afhandelen. Hoe snel dat proces doorlopen wordt, hangt van de persoon in kwestie af; dat kan variëren van anderhalve maanden tot 5 maanden.

Uiteraard moet ook de periode in rekening worden genomen tussen het consulteren van de werkingsreserve en de start van de opleiding. Soms moeten kandidaten bijvoorbeeld nog een opzeggingsperiode presteren bij hun werkgever. Ook is het zo dat tijdens de zomermaanden geen opleidingen starten.

Le problème n'est donc pas tant la durée de la formation même que la durée de l'ensemble de la procédure. La formation de base des centres 112 se fait actuellement en gestion propre: les dirigeants et les experts des centres de secours procèdent eux-mêmes au recrutement. Pour les centres 101, les choses sont différentes: ils dépendent des écoles qui dispensent les formations, et donc des moments auxquels ces écoles programment le parcours de formation.

*M. Erik Engels* ajoute que les candidats sont initiés au contenu de leur fonction dès le premier jour sur le terrain. Ils comprennent donc rapidement en quoi consistent leurs tâches et s'ils sont capables de les exercer. Cela permet d'éviter que certains candidats abandonnent la formation à un stade ultérieur.

*M. Erwin Hertens* souligne que la problématique du recrutement va au-delà de la question de la disponibilité de moyens financiers. Une campagne de recrutement est organisée chaque année et parfois même deux fois par an. De nombreux candidats s'inscrivent, mais seule une minorité de ces candidats se présentent à l'examen. Il reste en fin de compte un petit nombre de candidats. On constate par ailleurs qu'il y a moins de candidats dans certaines provinces que dans d'autres.

Il est essentiel de pouvoir recruter dès la fin du processus de sélection. Lorsque plusieurs mois s'écoulent entre la sélection et le recrutement, beaucoup de candidats ont déjà trouvé un autre emploi dans l'intervalle.

*M. Jo Schelstraete* souligne qu'il n'a nullement l'intention de remettre le travail du SPF Intérieur en question. Il existe une véritable collaboration avec l'administration. Les gouvernements précédents ont certainement fourni des efforts, notamment en ce qui concerne le développement de l'application 112. Mais la politique du personnel n'a pas fait l'objet d'une attention suffisante.

L'orateur souhaite évoquer la problématique de l'hébergement des centrales d'urgence. La centrale de Liège est installée dans un bâtiment mal insonorisé, ce qui constitue un facteur de stress supplémentaire pour les opérateurs.

L'orateur indique ensuite que la charge de travail diffère selon les centrales. On pourrait imaginer de combiner la fonction de *call-taker* avec d'autres tâches pour rendre ce travail plus supportable. Par ailleurs, les opérateurs des centrales d'urgence font intrinsèquement partie des services de secours. Il existe certes des règles concernant les temps de repos mais tout opérateur restera à son poste de travail sans hésiter si cela lui permet d'aider d'autres personnes.

Het probleem is dus niet zozeer de duur van de opleiding zelf, maar de duur van de volledige doorlooperperiode. De basisopleiding van de 112-centra gebeurt thans in eigen beheer: de leidinggevenden en de experts van de noodcentra leiden de rekruten zelf op. Voor de 101-centra is het ander verhaal: zij hangen af van de scholen die de opleiding aanbieden, en dus van de tijdstippen waarop die scholen het opleidingstraject inplannen.

*De heer Erik Engels* voegt hieraan toe dat de kandidaten vanaf de eerste dag op de werkvloer kennismaken met de werkinhoud. Dat maakt dat de betrokkenen zo snel mogelijk weten wat het werk inhoudt en of zij zich daarvoor geschikt achten. Dat vermijdt dat kandidaten pas na in een latere fase van de opleiding afhaken.

*De heer Erwin Hertens* benadrukt dat de aanwervingsproblematiek verder reikt dan de beschikbaarheid van de financiële middelen. Elk jaar wordt een aanwervingscampagne opgestart, soms zelfs tweemaal per jaar. Heel wat kandidaten schrijven zich daarvoor in, maar slechts een minderheid van hen daagt op voor het examen. Uiteindelijk blijft een beperkt aantal kandidaten over. Bovendien is het zo dat in sommige provincies minder kandidaten zijn dan in andere.

Het komt erop aan om ervoor te zorgen dat na de afloop van het selectieproces meteen kan worden aangeworven. Indien daar enkele maanden tussen zitten, hebben al heel wat mensen inmiddels een andere job.

*De heer Jo Schelstraete* benadrukt dat hij geenszins het werk van de FOD Binnenlandse Zaken in vraag wil stellen. Er is wel degelijk sprake van een samenwerking met de administratie. Er werden door de voorbije regeringen zeker inspanningen geleverd, bijvoorbeeld rond de ontwikkeling van de App 112. Wel was er onvoldoende oog voor het personeelsbeleid.

De spreker wenst in te gaan op de problematiek van de huisvesting. In Luik is de noodcentrale gevestigd in een gebouw met een zwakke geluidsisolatie, wat een bijkomende stressfactor vormt voor de operatoren.

Daarnaast geldt de vaststelling dat de werkdruk verschilt van centrale tot centrale. De combinatie van taken als *calltaker* met ander soort werk zou een oplossing kunnen zijn om de job draaglijker te maken. Tegelijk is het zo dat een operator in een noodcentrale van nature een hulpverlener is. Er zijn wel degelijk voorschriften rond rusttijden, maar een hulpverlener zal zonder nadenken aan zijn werkstation blijven als hij zo mensen kan helpen.

Pour ce qui est de la formation, il est exact que certains candidats maîtrisent plus rapidement le contenu du travail que d'autres. Cela ne signifie toutefois pas que les personnes qui ont besoin d'un peu plus de temps seront inaptes ou moins aptes à exercer cette fonction.

En ce qui concerne l'emploi des langues, il existe effectivement des procédures pour offrir le meilleur service possible.

Par exemple, des accords ont été conclus entre les centrales afin qu'un appel puisse être repris, au besoin, par une centrale située dans une autre région linguistique. Lorsque l'appelant s'exprime dans une langue étrangère, chaque centrale doit gérer cet appel au mieux.

*M. Michel Bosch* explique que les centres 101 travaillent par tranches de douze heures. Il y a toujours un effectif de base par tranche horaire (généralement 7 opérateurs minimum par centrale). On prévoit par ailleurs un certain nombre de personnes qui apportent leur aide durant les périodes de pointe (par exemple en avant-soirée) et durant les pauses. Ce soutien est déterminé par un système qui effectue un calcul à partir de plusieurs paramètres (temps d'attente des appels, durée moyenne des appels, etc.). Des données de ce type sont également utilisées pour le recrutement.

Pour les CIC 101 (Centres d'information et de communication de la police intégrée), la DRI détermine quel opérateur est affecté à quelle centrale. En 2018, 10 nouvelles recrues ont été affectées à la centrale d'urgence de Liège. C'est une bonne nouvelle en soi, mais, en même temps, former simultanément 10 nouvelles personnes "sur le terrain" demande beaucoup de temps et d'énergie au personnel existant. En outre, le nombre de postes de travail des opérateurs est limité.

En ce qui concerne la sélection et le recrutement, il faut également être attentif au fait que tout le monde n'est pas apte à exercer le travail d'opérateur et à faire face aux exigences de cet emploi (stress, horaires irréguliers, etc.).

*M. Tony Six* souligne qu'il y a un manque de personnel historique dans les centrales d'urgence. La seule solution pour y remédier est de veiller à un recrutement proactif continu qui permette d'obtenir un cadre opérationnel suffisant. Sinon, aucun progrès ne pourra être réalisé en matière d'effectifs.

Par ailleurs, les économies ne doivent pas nécessairement toucher tout le monde de la même manière. Il est parfaitement possible d'épargner les services opérationnels.

Wat de opleiding betreft, is het juist dat de ene kandidaat het werk sneller in de vingers heeft dan de andere. Dat betekent echter geenszins dat personen die wat meer tijd nodig hebben, niet of minder geschikt zouden zijn.

Rond het gebruik van talen bestaan wel degelijk procedures zodat een zo goed mogelijke dienstverlening kan worden geboden.

Zo bestaan er werkafspraken tussen de centrales zodat indien nodig een oproep kan worden overgenomen door een centrale in een ander taalgebied. Wanneer het om een vreemde taal gaat, dient elke centrale daar naar best vermogen mee om te gaan.

*De heer Michel Bosch* legt uit dat in de 101-centra gewerkt wordt met shifts van 12 uren. Voor een shift geldt steeds een basisbezetting (doorgaans van minimum 7 operatoren per centrale). Daarnaast wordt gezorgd voor een aantal personen die meehelpen tijdens de piekmomenten (bijvoorbeeld tijdens de vooravond) en de pauzes. Deze ondersteuning wordt bepaald door een systeem dat een berekening maakt op grond van een aantal parameters (de wachttijden van de oproepen, de gemiddelde duur van de oproepen, enz.). Ook voor de rekrutering wordt gebruik gemaakt van dergelijke statistische gegevens.

Voor de CIC's 101 (Centra voor Informatie en Communicatie van de geïntegreerde politie) bepaalt de DRI welke operator aan welke centrale wordt toegewezen. In 2018 werden 10 nieuwe rekruten aan de noodcentrale van Luik toegewezen. Op zich goed nieuws, maar tegelijk vergt het heel wat tijd en energie van het bestaande personeel om tegelijk 10 nieuwe mensen "on the job" op te leiden. Bovendien is het aantal werkstations voor operatoren beperkt.

Wat de selectie en de aanwerving betreft, is het tevens zo dat er aandacht moet zijn voor het feit dat niet iedereen geschikt is voor het werk van operator en de eisen die de job stelt (stress, onregelmatige uurroosters, enz.).

*De heer Tony Six* wijst erop dat er een historisch personeelstekort is bij de noodcentrales. De enige oplossing daarvoor is de zorg voor een proactieve continue aanwerving die leidt tot een voldoende operationeel kader. Zo niet zal men op het vlak van de personeelsbezetting in cirkels blijven draaien.

Tevens is het zo dat een besparingsoperatie niet noodzakelijk iedereen op gelijke wijze hoeft te treffen. Het is perfect mogelijk om de operationele diensten te ontzien.

*M. Abdellouahad Minhal* indique qu'il se passe trop de temps entre le lancement d'une campagne de recrutement et la première interview d'un candidat de la réserve de recrutement. Cela peut prendre jusqu'à un an. Le Selor joue donc un rôle à cet égard.

En pratique, le numéro 1722 n'est qu'un numéro d'appel supplémentaire qui ne permet généralement pas de diminuer la charge de travail des centrales 112. Ce n'est que lorsqu'une tempête est attendue que l'on peut décider de faire venir une personne supplémentaire qui se consacrera à ces appels. Cependant, dans la plupart des cas, on désignera une personne de l'équipe en place pour cette tâche, et il n'y a donc pas d'impact positif sur la charge de travail.

*M. Erwin Hertens* ne souscrit pas à l'affirmation selon laquelle le Selor joue un rôle perturbateur dans le processus de recrutement. La durée de la sélection a précisément pour objectif de garantir que les candidats restants soient aptes. Cette donnée est importante au regard de la spécificité du métier.

En outre, il tient à rappeler l'origine du numéro 1722. Ce numéro a été introduit à la suite du décès d'une personne en danger, qui avait vainement tenté, à plusieurs reprises, d'appeler le numéro 112, alors que ce numéro était surchargé à cause d'une tempête. Le numéro 1722 a été créé pour désengorger le numéro 112 des appels non urgents. *M. Colebunders* a cité l'exemple de la chute d'un arbre: si l'arbre est tombé sur la voie publique, il s'agit d'une intervention urgente et on peut appeler le numéro 112.

Est-il possible d'accélérer le traitement des appels au 1722? On peut évidemment charger un partenaire externe de constituer une équipe pour répondre aux appels. Cela ne permettra toutefois pas de fournir plus rapidement l'aide proprement dite: les zones de secours répondront de toute façon en priorité aux besoins urgents.

Les citoyens risquent dès lors de rappeler le numéro 1722 parce qu'ils trouvent que l'aide (non urgente) se fait trop attendre. Les campagnes de sensibilisation au numéro 1722 doivent dès lors avoir pour but d'indiquer clairement au citoyen qu'il doit faire preuve de la patience requise pour les appels non urgents, tant en ce qui concerne l'accès à un opérateur qu'en ce qui concerne l'aide proprement dite. En effet, en cas de forte tempête, il est de toute manière matériellement impossible de traiter rapidement le volume d'appels. L'objectif du numéro 1722 est de désengorger le numéro 112 des appels non urgents: ce dernier numéro doit rester disponible pour les appels urgents.

*De heer Abdellouahad Minhal* geeft aan dat er te veel tijd verloopt tussen het lanceren van een aanwervingscampagne en het eerste interview van een kandidaat uit de wervingsreserve. Die periode kan zelfs oplopen tot een jaar. Selor speelt in deze dus een rol.

Het 1722-nummer is in de praktijk slechts een bijkomend oproepnummer, maar betekent doorgaans geen werklastvermindering voor de 112-centrales. Alleen in de gevallen waarin stormweer wordt verwacht, kan ervoor geopteerd worden om iemand bijkomend op te roepen die zich zal toeleggen op deze oproepen. In de meeste gevallen zal men echter iemand van de bestaande equipe aanwijzen voor deze taak, en is er dus geen positieve impact op de werklast.

*De heer Erwin Hertens* gaat niet akkoord met de stelling dat Selor een storende factor is in het aanwervingsproces. De doorlooptijd voor de selectie heeft net de bedoeling om ervoor te zorgen dat de geschikte kandidaten overblijven. Dat is een belangrijk gegeven in het licht van de specificiteit van de job.

Voorts wenst hij de oorsprong van het 1722-nummer in herinnering te brengen. Dat nummer is er gekomen naar aanleiding van het overlijden van een persoon in nood die vergeefs meermaals het nummer 112 had proberen te bellen, omdat het overbelast omwille van een storm. Om het nummer 112 te ontlasten van de niet-dringende oproepen tot hulp, werd het nummer 1722 in het leven geroepen. *De heer Colebunders* gaf het voorbeeld van de omgevallen boom: als deze op de openbare weg gevallen is, gaat het om een dringende interventie en mag het nummer 112 worden gebeld.

Zijn er mogelijkheden om de 1722-oproepen sneller te behandelen? Uiteraard, men kan een externe partner belasten om een equipe samen te stellen voor het beantwoorden van de oproepen. Wel zal daardoor het verstrekken van de eigenlijke hulp niet sneller verlopen: de hulpverleningszones zullen hoe dan ook eerst de dringende noden lenigen.

Dan ontstaat het risico dat de burgers terugbellen naar het nummer 1722 omdat de (niet-dringende) hulp naar hun oordeel te lang op zich laat wachten. Bewustmakingscampagnes rond het nummer 1722 moeten er dan ook op gericht zijn om de burger duidelijk te maken dat hij voor niet-dringende hulp het nodige geduld aan de dag moet leggen, zowel voor de toegang tot een operator als voor de eigenlijke hulp. Het is immers bij groot stormweer materieel sowieso onmogelijk om het oproepvolume snel te verwerken. De doelstelling van het nummer 1722 is het weghouden van oproepen voor niet-dringende hulp van het nummer 112: dat moet vrijgehouden blijven voor dringende oproepen.

*M. Erik Engels* précise que la pratique a montré depuis lors qu'en cas d'activation du numéro 1722, le numéro 112 reçoit moins d'appels pour des interventions non urgentes des services d'incendie, ce qui permet de répondre plus rapidement aux appels urgents (par exemple, pour l'incendie d'une habitation). On constate donc bel et bien un effet positif.

*M. Michel Bosch* souligne qu'un poste de travail de la centrale d'urgence liégeois est équipé pour recevoir les appels en allemand. Il s'agit d'une exigence réglementaire. Cependant, l'opérateur bilingue (allemand/français) à ce poste de travail ne répond pas seulement à des appels en allemand. L'opérateur en question préfère l'allemand comme langue maternelle. Compte tenu des exigences linguistiques plus élevées, il serait bon compte tenu des exigences linguistiques plus élevées, de placer cette personne à un niveau supérieur au niveau C, qui s'applique aux opérateurs. Cela éviterait les situations de ces dernières années où le niveau de l'opérateur en question s'est avéré insuffisant pour pouvoir répondre de manière adéquate aux appels en langue allemande. Il y a donc actuellement une pénurie de *call-takers* ayant une connaissance suffisante de l'allemand.

Quels éléments peuvent faciliter le travail du *call-taker*? Les éléments importants de cette discussion sont un cadre du personnel complet et la fourniture de matériel et de logiciels fiables. Par ailleurs, chaque CIC dispose d'une section OPO (*operationeel programmeurs/programmeurs opérationnels*). Ces personnes, souvent des policiers, se spécialisent dans le développement rapide de services en cas de certains événements, sur la base de contacts et de leur connaissance du terrain. Les travaux préparatoires à cet effet sont essentiels pour le fonctionnement opérationnel du système. Il serait bon qu'un *call-taker* puisse alterner son boulot avec une période de travail au service de cette section. Ce n'est toutefois pas une option en égard à l'effectif actuel.

Il arrive aussi que des *call-takers* soient occupés au niveau C/T (technique). Ce niveau leur offre peu de possibilités de mobilité interne et, par conséquent, peu de possibilités d'effectuer d'autres tâches en alternance. Par exemple, il ne leur donne pas accès à des emplois administratifs au sein du SPF Intérieur. Cela pourrait donc être également un point à creuser.

*Mme Ann Vancutsem* explique que la centrale d'urgence du Brabant flamand reçoit de nombreux appels en français. Il y a beaucoup de francophones qui traversent la province ou qui y habitent. Le Brabant flamand compte peu de *call-takers*. Un certain nombre d'entre eux viennent du Limbourg, et ils parlent généralement peu le français. Il n'est pas non plus possible de transférer simplement

*De heer Erik Engels* geeft aan dat de praktijk inmiddels heeft aangetoond dat er bij gevallen van activering van het nummer 1722 minder oproepen binnenlopen op het nummer 112 voor niet-dringende brandweerinterventies. Daardoor kunnen de dringende oproepen (voor bijvoorbeeld een woningbrand) sneller worden beantwoord. Er valt dus wel degelijk een positief effect te noteren.

*De heer Michel Bosch* wijst erop dat in de noodcentrale van Luik een werkstation toegerust is op het ontvangen van oproepen in het Duits. Dat is reglementair zo bepaald. De tweetalige operator (Duits/Frans) beantwoordt aan dat werkstation echter niet enkel Duitstalige oproepen. De operator in kwestie heeft bij voorkeur het Duits als moedertaal. Gelet op de taalvereiste zou het, gelet op de hogere taalvereisten, goed zijn deze persoon hoger in te schalen dan het niveau C, dat voor de operatoren geldt. Dat zou de situaties van de voorbije jaren vermijden waarin het niveau van de operator in kwestie toch onvoldoende bleek om de Duitstalige oproepen op een afdoende wijze te kunnen beantwoorden. Momenteel bestaat dus een tekort aan *calltakers* met een voldoende kennis van het Duits.

Welke elementen kunnen het werk van de *calltaker* verlichten? Belangrijke elementen in die discussie zijn het vervolledigen van het personeelskader en het zorgen voor betrouwbare hard- en software. Daarnaast is het zo dat elke CIC beschikt over een sectie OPO (*operationeel programmeurs/"programmeurs opérationnels"*). Deze mensen, vaak politiemensen, zijn gespecialiseerd in de snelle ontplooiing van diensten in geval van bepaalde evenementen, en dat op grond van contacten en terreinkennis. Het voorbereidend werk hiervoor is van kapitaal belang voor de operationele werking van het systeem. Het zou goed zijn indien een *calltaker* zijn werk zou kunnen afwisselen met een periode van arbeid ten dienste van die sectie. Binnen de huidige personeelsbezetting is dat echter geen optie.

Tevens is het zo dat *calltakers* aan de slag zijn op het niveau C/T (Technisch). Die graad zorgt ervoor dat zij weinig mogelijkheden hebben tot interne mobiliteit, en dus weinig kansen biedt voor andere taken ter afwisseling. Het geeft hen bijvoorbeeld geen toegang tot administratieve jobs binnen de FOD Binnenlandse Zaken. Dat zou dus evenzeer een werkpunt kunnen zijn.

*Mevrouw Ann Vancutsem* legt uit dat de noodcentrale van Vlaams-Brabant veel Franstalige oproepen krijgt. Er zijn veel Franstaligen die de provincie doorkruisen of er wonen. In Vlaams-Brabant worden weinig *calltakers* gevonden. Een aantal van hen komt uit Limburg, en zij spreken doorgaans weinig in het Frans. Het is evenmin zo dat veel Franstalige oproepen zomaar kunnen worden

de nombreux appels en français vers Bruxelles. De plus, il n'y a pas assez de personnel francophone à la centrale pour prendre en charge tous ces appels des collègues. Cette situation est un facteur de stress supplémentaire au travail. Certains jours, la proportion d'appels en français peut atteindre 30 %.

*M. Erwin Hertens* indique que cela fait plusieurs années déjà que l'on investit dans le multilinguisme. Un cours de langue est proposé chaque année aux opérateurs et aux *call-takers*. La participation se fait sur une base volontaire.

Pour un *call-taker*, il n'est déjà pas aisé de comprendre dans sa langue maternelle une personne en détresse. Il va sans dire que c'est encore beaucoup plus compliqué dans une autre langue. La mise en place d'appels avec une option de langue, et ce, dans une structure supra-provinciale, peut constituer une solution à ce problème.

Le menu à options existant (pompiers ou police) lors des appels a déjà été développé pour éviter les pertes de temps lors de la transmission d'un appel aux pompiers vers la police et vice-versa. Il s'agit déjà d'un pas dans la bonne direction.

Il s'indique de ne proposer que deux numéros dans le menu à options. Faute de quoi, ce menu à options sera, lui aussi, trop long.

En ce qui concerne le numéro 1722, il faudra trouver une autre solution à terme, et ce, sous la forme d'un guichet digital. Une campagne d'information incitera le citoyen à introduire sa demande de façon digitale. Cette demande sera immédiatement transmise au service d'incendie compétent. La rapidité de l'aide proprement dite sera identique à celle demandée par téléphone, l'avantage étant que les lignes téléphoniques ne seront plus surchargées d'appels d'aide non urgente.

Il est inexact de dire qu'il n'y a plus de campagnes de sensibilisation. En revanche, les campagnes sont nettement plus ciblées que précédemment. Un film a ainsi été conçu pour les enfants, qui apprend aux enfants dans les écoles comment et dans quels cas ils peuvent (ou ne peuvent pas) lancer un appel d'urgence.

L'activation du numéro 1722 est toujours accompagnée d'un communiqué de presse indiquant les motifs de l'activation des numéros d'urgence.

Une infographie sera diffusée dans quelques semaines indiquant à quoi sert (et ne sert pas) chacun des numéros. La campagne expliquera en outre clairement que, dans

doorgeschakeld naar Brussel. Er is in de centrale bovendien te weinig Franssprekend personeel om al die oproepen van de collega's over te nemen. Die situatie vormt een bijkomende stressfactor op de werkvloer. Op sommige dagen kan het aandeel van Franstalige oproepen tot 30 %.

*De heer Erwin Hertens* licht toe dat er reeds jaren geïnvesteerd wordt in meertaligheid. Aan de operatoren en *calltakers* wordt jaarlijks een taalcursus aangeboden. De deelname geschiedt op vrijwillige basis.

Het is al niet evident voor een *calltaker* om in de eigen moedertaal een persoon in nood te begrijpen. Als dat in een andere taal moet gebeuren, is dat uiteraard nog veel moeilijker. Het werken met oproepen met een taalkeuze, en dat binnen een supraprovinciale structuur, kan een oplossing zijn voor dat probleem.

Het bestaande keuzemenu (brandweer of politie) bij oproepen is nu reeds ontwikkeld om geen tijd te verliezen aan de doorschakeling van een oproep voor de brandweer naar die voor de politie of omgekeerd. Dat is alvast een stap in de goede richting.

Het is aangewezen om slechts twee nummers achter het keuzemenu te plaatsen. Zo niet, wordt ook dat keuzemenu te lang.

Voor het nummer 1722 dient op termijn een andere oplossing te komen, en dat in de vorm van een digitaal loket. Aan de hand van een informatiecampagne zal de burger ertoe worden bewogen om digitaal zijn aanvraag in te dienen. Dat verzoek zal onmiddellijk worden doorgestuurd naar de bevoegde brandweerdienst. De snelheid van de eigenlijke hulp zal dezelfde zijn als de vraag per telefoon, met als voordeel dat de telefoonlijnen niet langer belast worden met de vragen om niet-dringende hulp.

De bewering dat er geen sensibiliseringscampagnes meer worden gevoerd, klopt niet. Wel is het zo dat de campagnes veel gericht zijn dan vroeger. Zo werd bijvoorbeeld een film ontwikkeld op kindermaat, waarmee in de scholen kinderen wordt aangeleerd hoe en voor welke gevallen zij (g)een noodoproep kunnen doen.

De activering van het nummer 1722 gaat steeds gepaard met een persbericht waarin duidelijk wordt gemaakt waarvoor welk noodnummer dient.

Over enkele weken zal een "*infographic*" worden verspreid waarin voor elk nummer wordt toegelicht waarvoor het (niet) dient. In de campagne zal bovendien

certaines situations, le citoyen doit chercher lui-même une solution et ne pas s'adresser à un numéro d'urgence.

Au cours de l'année écoulée, les centres 101 et, dans une moindre mesure, les centres 112, ont connu un certain nombre de problèmes techniques. Par contre, cela fait 15 ans qu'ASTRID fonctionne sans problème notable. La SA ASTRID traverse aussi actuellement une période de transition, l'architecture de systèmes de téléphonie locaux étant remplacée par un système de téléphonie central. Ceci est nécessaire dans la perspective d'une structure supraprovinciale offrant un meilleur service au citoyen. Cette transition a mis en lumière un certain nombre de problèmes dans le logiciel de dispatching. Les innombrables adaptations apportées à ce logiciel engendrent quelquefois des problèmes techniques. La SA ASTRID met tout en œuvre pour remédier à ces manquements.

En cas de problème technique, des procédures de reprise d'activité après sinistre peuvent être enclenchées. Il faut veiller continuellement à pouvoir déployer ces procédures le plus rapidement possible.

L'objectif est de conserver tous les sites provinciaux durant la transition par souci de continuité des services. Pourquoi ne serait-il pas préférable de ne conserver qu'un seul site par région? Tout d'abord parce qu'il faudra systématiquement aménager un second site au cas où le premier site devrait également être abandonné pour une raison quelconque. Deuxièmement, au cours du déménagement d'un immeuble à l'autre, la couverture 112 n'est pas assurée. En revanche, lorsqu'un site provincial tombe en panne, les autres sites sont toujours en mesure de répondre aux appels au sein de la structure *supra*-provinciale.

Par ailleurs, M. Hertens se dit favorable à la coexistence des centrales 101 et 112 à l'avenir. En 2004, le gouvernement fédéral a décidé de fusionner ces deux types de centrales et de leur faire utiliser un logiciel de *dispatching* unique. Au cours des premières étapes de ce processus, il a toutefois été constaté que cette fusion nuirait gravement à la qualité des services offerts aux citoyens. La formation de base relative au 101 est totalement différente de la formation relative au 112. La formation 112 met en effet l'accent sur la capacité d'envoyer rapidement de l'aide. C'est pourquoi le personnel est formé à ne poser qu'une double question: Où l'incident s'est-il produit et que se passe-t-il? Les *calltakers* des appels adressés au 101 posent en revanche des questions détaillées. Ils opèrent en effet dans un cadre policier, où une enquête doit pouvoir éventuellement être ouverte. M. Hertens est convaincu que l'alternance

clairement être définie et que les rôles de chacun doivent être clairement définis. Il est également important de s'assurer que les procédures de secours soient clairement définies et que les procédures de secours soient clairement définies. Il est également important de s'assurer que les procédures de secours soient clairement définies.

Het voorbije jaar hebben de 101-centra, en in mindere mate de 112-centra, een aantal technische problemen gekend. Daar staat tegenover dat ASTRID de voorbije 15 jaren nagenoeg probleemloos heeft gefunctioneerd. Ook de NV ASTRID bevindt zich momenteel in een periode van transitie, waarbij van een architectuur van lokale telefoniesystemen wordt overgegaan naar een centraal gestuurd telefoniesysteem. Dat laatste is nodig voor het streven naar een bovenprovinciale structuur met een betere dienstverlening voor de burger. Bij die transitie zijn een aantal problemen aan de oppervlakte gekomen in de dispatchingssoftware. De ontelbare aanpassingen aan die software hebben soms technische problemen tot gevolg. De NV ASTRID doet al het mogelijke om aan die mankementen te verhelpen.

In het geval van een technisch probleem kunnen "disaster discovery" procedures worden opgestart. Het is een continu proces om die procedures zo snel mogelijk te kunnen uitrollen.

Het is de ambitie om bij de transitie alle provinciale sites te houden, en dat vanuit de zorg voor de continuïteit. Waarom wordt niet beter geopteerd voor één site per regio? Ten eerste omdat sowieso telkens een tweede site zal moeten worden ingericht voor de hypothese waarin om welke reden ook de eerste site moet worden verlaten. Ten tweede is er tijdens de verplaatsing van het ene naar het andere gebouw geen 112-dekking. Indien daarentegen een provinciale site uitvalt, blijven er nog steeds de andere sites die binnen de bovenprovinciale structuur de oproepen kunnen beantwoorden.

Voorts toont de heer Hertens zich een voorstander van het naast mekaar voortbestaan van de centrales 101 en 112. In 2004 werd door de federale regering de beslissing genomen om beide te fusioneren en onder één dispatchingssoftware te brengen. Bij de eerste stappen daartoe kon worden vastgesteld dat die fusie zou leiden tot een aanzienlijk kwaliteitsverlies voor de burger. De basisopleiding voor de 101 is totaal verschillend van die voor de 112. Voor de 112-oproepen ligt de nadruk op het snel kunnen uitsturen van middelen. Het personeel wordt bijgevolg getraind op het stellen van slechts twee vragen: waar is het incident en wat is er aan de hand? De *calltakers* van 101-oproepen doen daarentegen een detailbevraging. Zij bevinden zich immers in een politieel kader, waarin mogelijks een onderzoek moet kunnen worden opgestart. De heer Hertens is ervan overtuigd dat het constant switchen

constante entre ces deux types de situations entraînera une perte de qualité.

## VI. — ÉCHANGE DE VUES DU 11 DÉCEMBRE 2019

### A. Exposé introductif

*M. Pieter De Crem, ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, chargé du Commerce extérieur*, indique qu'il abordera plusieurs éléments relatifs à la Protection civile, aux services d'incendie et aux centrales d'urgence.

#### 1. Protection civile

Les missions de la Protection civile sont déterminées par l'arrêté royal du 10 juin 2014 déterminant les missions et les tâches de sécurité civile exécutées par les zones de secours et par les unités opérationnelles de la Protection civile.

Ces missions sont subdivisées en quatre groupes (*clusters*):

- CBRN = *Chemical, Biological, Radiological and Nuclear*
- SAR = *Search And Rescue*;
- HTD = *Heavy Technical Deployment*, et
- ICM = *Information & Communication management*.

Le ministre évoque également le plan de réforme de la Protection civile présenté le 4 avril 2017 par l'ancien ministre de la Sécurité et de l'Intérieur Jan Jambon. En application de ce plan, la Protection civile a été transformée en un service de secours spécialisé qui s'articule autour de deux niveaux: la Protection civile au niveau fédéral et les zones de secours au niveau local.

Pour mener à bien cette réforme, le nombre de casernes de la Protection civile a été ramené de 6 à 2. En Wallonie, les casernes de Ghlin et de Libramont ont été fermées au profit de celle de Crisnée. En Flandre, les casernes de Jabbeke et de Liederkerke ont été fermées au profit de celle de Brasschaat.

Pour déterminer le choix des implantations le ministre Jambon avait élaboré des critères de comparaison des unités. Il a retenu deux types de critères: le critère économique et le critère opérationnel.

tussen die twee verschillende contexten uiteindelijk zal leiden tot kwaliteitsverlies.

## VI. — GEDACHTEWISSELING VAN 11 DECEMBER 2019

### A. Inleidende uiteenzetting

*De heer Pieter De Crem, minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, belast met Buitenlandse Handel*, geeft aan te zullen ingaan op een aantal elementen op het vlak van de Civiele Bescherming, de Brandweer en de noodcentrales.

#### 1. Civiele Bescherming

De opdrachten van de Civiele Bescherming zijn vastgelegd in het koninklijk besluit van 10 juni 2014 tot bepaling van de opdrachten en taken van civiele veiligheid uitgevoerd door de hulpverleningszones en de operationele eenheden van de civiele bescherming.

Deze opdrachten zijn onderverdeeld in 4 clusters:

- CBRN = *Chemical, Biological, Radiological and Nuclear*;
- SAR = *Search And Rescue*;
- HTD = *Heavy Technical Deployment*, en
- ICM = *Information & Communication management*.

Daarnaast is er ook het hervormingsplan voor de Civiele Bescherming dat door de vorige minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken, de heer Jan Jambon, werd bekendgemaakt op 4 april 2017. De Civiele Bescherming werd daarbij hervormd tot een gespecialiseerde hulpdienst op twee niveaus: de Civiele Bescherming op federaal niveau en de hulpverleningszones op lokaal niveau.

Daartoe werd de organisatie van de Civiele Bescherming teruggebracht van zes naar twee kazernes. In Wallonië werden de kazernes van Ghlin en Libramont gesloten ten voordele van Crisnée, en aan Vlaamse kant werden Jabbeke en Liederkerke gesloten ten voordele van Brasschaat.

Met het oog op de keuze van de vestigingsplaatsen had de toenmalige minister, de heer Jambon, criteria uitgewerkt om de eenheden onderling te vergelijken. Hij heeft twee soorten criteria in aanmerking genomen, namelijk economische en operationele.



En ce qui concerne le critère économique, un programme de besoins pour la caserne du futur, situation “to be”, a tout d’abord été défini. La règle selon laquelle cette caserne doit tenir compte de ses missions futures a été appliquée. L’infrastructure existante a été évaluée en fonction de la norme de confort actuelle définie par la Régie des Bâtiments. Les casernes existantes ont ensuite été comparées au travers de ce programme de besoins afin de pouvoir calculer le coût de l’investissement par unité.

En ce qui concerne les critères opérationnels, une évaluation a été réalisée dans le cadre du désenclavement de chaque unité vers le territoire à protéger. Il a ainsi été possible de calculer le coût entre les communes des 6 unités de la Protection civile et le siège social des 34 zones et du service d’incendie de Bruxelles-Capitale. Un algorithme qui tient compte de la distance, de la durée du trajet, de la taille du convoi et du nombre d’interventions à espérer a donc permis de calculer le coût annuel à prévoir pour chaque unité.

Il convient de préciser qu’il a également été tenu compte de l’analyse des risques qui nécessitent une intervention de la Protection Civile en se basant sur les risques qui sont géographiquement identifiables à savoir les entreprises SEVESO, les centrales nucléaires et les entreprises pétrochimiques.

Après analyse, le Conseil des ministres a opté pour la fermeture des casernes de Ghlin, de Libramont, de Jabbeke et de Liedekerke et de regrouper les activités de la Protection civile dans les casernes de Crisnée et de Brasschaat.

Ces casernes ont toutes deux bénéficié d’un cadre du personnel comptant 155 fonctionnaires opérationnels. En réalité, le cadre du personnel de la caserne de Crisnée présente un taux d’occupation plus élevé (136 membres du personnel, soit 87 %) que celui de la caserne de Brasschaat (90 membres du personnel, soit 58 %). Cependant, les recrutements en faveur des deux casernes sont actuellement en cours et l’objectif est d’accueillir 6 nouveaux membres à Crisnée et 35 à Brasschaat en février 2020.

Dans le cadre de la réorganisation de la Protection civile mise en œuvre à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019, les membres du personnel qui souhaitaient s’intégrer à la nouvelle structure devaient passer de nouveaux tests en 2018. La réussite de ces tests leur a permis de bénéficier d’une statut financier plus avantageux.

Wat de economische criteria betreft, werd allereerst een programma uitgewerkt waarin de behoeften van de kaserne van de toekomst, de “*situation to be*”, worden omschreven. Die kaserne moet zijn afgestemd op de toekomstige opdrachten ervan. De bestaande infrastructuur werd geëvalueerd aan de hand van de huidige, door de Regie der Gebouwen vastgelegde comfortnorm. Voormeld behoefteprogramma werd vervolgens aangewend om de bestaande kazernes te vergelijken; bedoeling was de investeringskosten per eenheid te kunnen berekenen.

Wat de operationele criteria betreft, werd een evaluatie uitgevoerd van de ontsluiting van elke eenheid naar het te bestrijken grondgebied. Zo kon een berekening worden gemaakt van de kosten met betrekking tot de gemeenten waar de zes eenheden van de Civiele Bescherming zijn gevestigd, alsook van de kosten met betrekking tot de hoofdzetel van de 34 hulpverleningszones en van de brandweer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met behulp van een algoritme dat rekening houdt met de afstand, de reistijd, de omvang van het konvooi en het verwachte aantal interventies, konden dus voor elke eenheid de te verwachten jaarlijkse kosten worden berekend.

Er moet worden gepreciseerd dat tevens rekening werd gehouden met de analyse van de risico’s die een interventie van de Civiele Bescherming vergen. Dat is gebeurd op basis van de geografisch lokaliseerbare risico’s, namelijk de Seveso-bedrijven, de kerncentrales en de petrochemische bedrijven.

Na de analyse heeft de Ministerraad ervoor gekozen de kazernes te Ghlin, Libramont, Jabbeke en Liedekerke te sluiten en de activiteiten van de Civiele Bescherming van die kazernes over te hevelen naar de kazernes van Crisnée en van Brasschaat.

Deze twee kazernes kregen beiden een personeelsformatie van 155 operationele ambtenaren. In de praktijk is het kader van Crisnée met 136 personeelsleden (87 %) daarbij beter ingevuld dan dat van Brasschaat met 90 personeelsleden (58 %). De aanwervingen voor beide kazernes zijn evenwel volop aan de gang en het is de bedoeling dat in februari 2020 zes nieuwe mensen worden verwelkomd in Crisnée en 35 in Brasschaat.

Op het moment van de invoering van de nieuwe organisatie van de Civiele Bescherming op 1 januari 2019 moest het personeel dat zich in de nieuwe structuur wilde integreren, daartoe in 2018 nieuwe testen afleggen. In ruil kwamen ze in een financieel voordeliger statuut terecht.

Les agents de la Protection civile qui souhaitent postuler comme pompier dans une zone de secours ont bénéficié d'une sélection spécifique, indépendante et prioritaire par rapport au recrutement de candidats externes. Il n'y a pas de stage mais un détachement de 12 mois au cours duquel l'agent de la Protection civile conserve son statut d'agent de l'État et a le temps d'obtenir les brevets nécessaires à sa nomination comme pompier professionnel. Si la fonction ne lui convient pas, la personne peut demander qu'il soit mis fin à son détachement.

En ce qui concerne les chiffres relatifs au nouveaux services auxquels a été affecté le personnel de la Protection civile qui n'a pas rejoint une nouvelle caserne, le ministre renvoie à la réponse fournie à la question parlementaire n° 41 de M. Thiébaud (QRVA 55 003, p. 103). Pour compléter sa réponse, le ministre indique que, dans l'intervalle, tous les membres du personnel ont reçu une nouvelle affectation.

La transition n'a du reste pas été tout à fait parfaite. Début 2019, les organisations syndicales et l'administration ont déjà envoyé des signaux concernant les nouveaux horaires appliqués depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Les agents se sont plaints du fait qu'avec le nouveau système horaire, les prestations étaient trop rapprochées entre elles, avec un impact sur la vie de famille. Cela est accentué par le fait que certains agents venant des anciennes casernes ont un temps de trajet domicile-travail assez long. Ils ont mis en avant que durant le mois de janvier quelques missions lointaines déclenchées en fin d'après-midi ont impliqué des heures supplémentaires et donc des journées de plus de 16 heures.

Sans perdre de vue l'objectif poursuivi par le nouvel horaire – à savoir un personnel disponible plus nombreux aux heures où les interventions sont plus nombreuses et moins de personnel aux heures creuses – un projet-pilote a été lancé à la demande du ministre en vue de tester deux nouveaux horaires. L'un de ces deux horaires a été jugé inadapté à l'issue de la période d'essai initiale. L'horaire dans lequel le personnel travaille selon un régime 24/12/12 fait l'objet de tests supplémentaires afin que tant les autorités que les organisations syndicales puissent se faire idée suffisamment précise des avantages et des inconvénients du système avant qu'une décision définitive ne soit prise.

Le ministre s'attarde ensuite sur la desserte de Bruxelles par la Protection civile. Au Comité de concertation, Bruxelles a signalé, à plusieurs reprises, que la

Voor de personeelsleden van de Civiele Bescherming die zich kandidaat wilden stellen bij de brandweer van een hulpverleningszone, werd een specifieke onafhankelijke selectieprocedure gehanteerd; deze personeelsleden kregen bij de indienstneming voorrang op externe kandidaten. Er is niet voorzien in een stage, maar wel in een detachering van twaalf maanden. Tijdens die periode behoudt het personeelslid van de Civiele Bescherming zijn statuut als rijksambtenaar en krijgt hij/zij de tijd om de brevetten te behalen die nodig zijn om als beroeps-brandweerman of -vrouw te worden benoemd. Indien de functie de betrokkene alsnog niet bevalt, kan de detachering op diens verzoek worden stopgezet.

Inzake de cijfergegevens aangaande de nieuwe diensten waarnaar de personeelsleden van de Civiele Bescherming die niet overgingen naar een nieuwe kasernen, werden overgeheveld, verwijst de minister naar het antwoord op de parlementaire vraag nr. 41 van de heer Thiébaud (QRVA 55 003, blz. 103). Als aanvulling op dat antwoord geeft de minister aan dat alle personeelsleden inmiddels een nieuwe functie hebben gekregen.

De transitie verliep overigens niet volledig rimpelloos. Begin 2019 werden al signalen opgevangen van de vakorganisaties en van de administratie inzake de nieuwe uurregeling die werd toegepast vanaf 1 januari 2019.

Het personeel heeft geklaagd dat de werkperiodes door de nieuwe uurregeling te snel op elkaar volgen, met alle gevolgen van dien voor het gezinsleven. Sommige personeelsleden zijn extra benadeeld omdat zij voordien in één van de thans gesloten kazernes werkten en bijgevolg een vrij lange reistijd hebben. Zij hebben aangeklaagd dat in januari enkele opdrachten op veraf gelegen plekken in de late namiddag werden opgestart, wat heeft geleid tot overuren en tot werkdagen van meer dan 16 uren.

Zonder de doelstelling van de nieuwe uurregeling – met name meer personeel beschikbaar hebben op het moment dat er meer interventies zijn en minder personeel in de daluren – uit het oog te verliezen, werd op verzoek van de minister een proefproject opgestart waarbij twee nieuwe uurroosters werden uitgetest. Eén van deze twee roosters werd na de initiële proefperiode niet geschikt geacht. Het uurrooster waarbij het personeel wordt tewerkgesteld in een regime van 24/12/12 wordt nog verder uitgetest, zodat zowel voor de overheid als voor de vakorganisaties de voor- en de nadelen van het systeem voldoende bekend zullen zijn vooraleer een definitieve beslissing zal worden genomen.

De minister gaat vervolgens in op de bediening van Brussel door de Civiele Bescherming. Brussel heeft in het Overlegcomité meermaals aangekaart dat de hervorming

réforme de la Protection civile lui était préjudiciable. Bruxelles estime que les délais d'intervention depuis Crisnée et Brasschaat sont trop longs, alors qu'en tant que capitale et hôte des institutions européennes et de l'OTAN, la ville peut malgré tout constituer une cible importante d'attentats terroristes.

Que les choses soient claires, en cas d'événement CBRN, le plan d'urgence "Terro" est activé. En outre, un plan a déjà été élaboré avec les hauts représentants de Bruxelles pour les événements CBRN.

La littérature scientifique en la matière indique clairement que l'élément clé est la rapidité. Il est dès lors impératif de prendre en charge très rapidement les victimes d'un attentat CBRN. Au plus vite les victimes sont décontaminées au moins les effets néfastes se font ressentir. Il s'agit donc d'une tâche qui devrait en première instance être dédiée aux zones de secours avec un soutien de la Protection civile, où qu'elle soit située, lors pour la montée en puissance.

Afin de répondre aux préoccupations de Bruxelles et d'assurer le premier accueil de telles victimes par le Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente de la Région de Bruxelles-Capitale (SIAMU), en début d'année, le gouvernement fédéral a décidé, à la demande du ministre:

- d'augmenter la dotation au SIAMU de façon non récurrente d'un million d'euros en 2019;
- d'augmenter la dotation au SIAMU de façon récurrente de 400 000 euros;
- de demander à Bruxelles de participer dans un projet de décontamination;

Ainsi, une dotation de matériel d'une valeur de 80 000 euros a été octroyée qui comprend:

- 150 kits de tenues pré décontamination (pour un montant de 25 000 euros);
- 150 kits de tenues post décontamination (pour un montant de 25 000 euros);
- 2 tentes de prise en charge des victimes (pour un montant de 30 000 euros);
- de mettre à la disposition du SIAMU un véhicule Conseillers en substances dangereuses (CSD).

van de Civiele Bescherming voor hen nadelig was. De aanrijtiden vanuit Crisnée en Brasschaat zijn volgens Brussel te lang terwijl de stad, als hoofdstad en als gastheer van de EU-instellingen en de NAVO, toch een belangrijk doelwit kan zijn voor terroristische aanslagen.

Voor alle duidelijkheid, in het geval van een CBRN-event treedt het noodplan "Terro" in werking. Bovendien werd met de Hoge Vertegenwoordiging van Brussel reeds een plan opgesteld voor CBRN.

Uit de wetenschappelijke literatuur ter zake blijkt duidelijk dat snelheid het doorslaggevende aspect is. Het is bijgevolg van het grootste belang dat de hulpverlening voor de slachtoffers van een CBRN-aanslag heel snel op gang komt. Hoe sneller de slachtoffers worden ontsmet, hoe minder schadelijk de gevolgen zullen zijn. Die taak zou daarom in de eerste plaats moeten worden toegewezen aan de hulpverleningszones, die worden ondersteund en versterkt door de Civiele Bescherming, ongeacht waar die op dat moment gevestigd is.

Om tegemoet te komen aan de bezorgdheden van Brussel en om de eerste opvang van dergelijke slachtoffers door de Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulp (DBDMH) mogelijk te maken, heeft de federale regering op vraag van de minister eerder dit jaar beslist om:

- de dotatie aan de DBDMH éénmalig te verhogen met 1 miljoen euro in 2019;
- de dotatie aan de DBDMH recurrent te verhogen met 400 000 euro;
- Brussel te verzoeken deel te nemen aan een decontaminatieproject.

Zo werd een materieel dotatie ten belope van 80 000 euro toegekend, bestaande uit:

- 150 kits met predecontaminatiepakken (voor een bedrag van 25 000 euro);
- 150 kits met postdecontaminatiepakken (voor een bedrag van 25 000 euro);
- twee tenten voor de opvang van de slachtoffers (voor een bedrag van 30 000 euro);
- een voertuig voor de Adviseurs gevaarlijke stoffen (AGS) ter beschikking te stellen van aan de DBDMH.

## 2. Services d'incendie

La réforme des services d'incendie trouve son origine dans la Commission Paulus mise en place à la suite de la catastrophe de Gislenghien. Le ministre rappelle les trois réformes nécessaires retenues par cette Commission:

— Tout citoyen a droit à l'aide adéquate la plus rapide:

Cela signifie que les limites administratives ne sont plus prises en compte lors de l'envoi de pompiers ou d'ambulances. C'est le corps qui peut être le plus rapidement sur place avec l'équipement approprié qui est envoyé. Ce premier départ peut éventuellement être complété par celui du corps qui, sur le papier, est responsable du lieu de l'intervention. Lors d'une intervention, un programme informatique complexe calcule quel corps peut être le plus rapidement présent sur place.

— Chaque citoyen a droit à la même protection de base pour une contribution équivalente:

Cela signifie que chaque citoyen a le droit de bénéficier des services de secours nécessaires à un prix raisonnable.

— Il faut promouvoir l'augmentation d'échelle:

Alors qu'il y avait auparavant 251 corps de pompiers, la Belgique est, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, divisée en 34 zones de secours et la zone de Bruxelles.

Ces zones de secours sont supervisées par un commandant de zone. Tant la CSC que la CGSP et le VVB (*Vereniging Vlaamse Brandweervrijwilligers*) ont indiqué au cours des auditions qu'ils avaient des problèmes au niveau de la qualité de la gestion.

Le niveau fédéral préconise également une amélioration de la gestion des zones de secours. On peut par exemple constater que toutes les réglementations ne sont pas appliquées dans toutes les zones, comme le paiement des indemnités au personnel, la non-création du "Bureau du volontaire", que toutes les zones ne parviennent pas à transmettre avec exactitude les données demandées au Centre fédéral d'expertise ou la non-introduction de la carte d'identification.

Dès lors que le commandant de zone est sous la direction du Conseil de zone, il est nécessaire que les responsables politiques locaux de ce Conseil, et par extension le Conseil de zone et son président, assument également leurs responsabilités et prévoient des mesures pour régler cette question.

## 2. Brandweer

De hervorming van de brandweer vindt haar oorsprong in de commissie-Paulus die werd opgericht naar aanleiding van de gasramp in Gellingen. De minister brengt de drie noodzakelijke hervormingen waartoe deze commissie concludeerde in herinnering:

— Elke burger heeft recht op de snelste adequate hulp:

Dit betekent dat er bij het uitsturen van brandweer of ambulance geen rekening meer wordt gehouden met bestuurlijke grenzen. Het korps dat het snelst ter plekke kan zijn met het juiste materieel wordt uitgestuurd. Deze eerste uitruk kan eventueel aangevuld worden met het korps dat op papier verantwoordelijk is voor de locatie van de interventie. Bij een interventie wordt er door een complex computerprogramma berekend welk korps het snelst aanwezig kan zijn.

— Elke burger heeft recht op eenzelfde basisbescherming tegen een gelijkwaardige bijdrageplicht:

Dit betekent dat elke burger recht heeft op de noodzakelijke hulpdiensten zonder daarvoor exuberant veel te moeten betalen.

— Schaalvergroting is noodzakelijk:

Waar er vroeger 251 brandweerkorpsen zones bestonden, wordt België vanaf 1 januari 2015 onderverdeeld in 34 hulpverleningszones en de zone Brussel.

Deze hulpverleningszones staan onder de leiding van een zonecommandant. Zowel het ACV, de ACOD als de VVB (*Vereniging Vlaamse Brandweervrijwilligers*) hebben tijdens de voorbije hoorzittingen aangegeven dat ze problemen hebben met de kwaliteit van het management.

Ook het federale niveau stuurt aan op een verbetering van het management van de hulpverleningszones. Zo kan er worden vastgesteld dat niet alle regelgeving wordt toegepast bij alle zones, zoals de uitbetaling van toelagen aan het personeel, het niet oprichten van het "Bureau van de vrijwilliger", dat niet alle zones erin slagen om gevraagde gegevens accuraat over te maken aan het Federaal Kenniscentrum of het niet invoeren van de identificatiekaart.

Gezien de zonecommandant onder de leiding staat van de Zoneraad, is het noodzakelijk dat ook de lokale politici in deze Raad en in het verlengde het Zonecollege en haar voorzitter, hierin verantwoordelijkheid nemen en maatregelen voorzien om deze problematiek aan te pakken.

Le ministre souligne qu'il ne souhaite aucunement critiquer les qualités opérationnelles des pompiers, y compris des officiers et des commandants de corps. Il tient uniquement à signaler que l'organisation en zones de secours est récente et qu'une nouvelle évolution s'impose. Par ailleurs, il est également nécessaire d'adapter la réglementation fédérale et le financement des zones.

En ce qui concerne ce financement, on peut dire *grosso modo* que depuis la création des zones de secours en 2014, les grandes villes doivent contribuer moins au financement de la zone de secours et les petites communes davantage.

La loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile dispose notamment en son article 67 que: "Aussi longtemps que le ratio entre les moyens des autorités communales et fédérale prévus en application de cette loi, n'est pas égal à un, les communes d'une zone ne devront pas, ensemble, contribuer davantage en termes réels que leur apport actuel. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avoir entendu les représentants des villes et communes, ce ratio au 31 décembre 2007 ainsi que les postes des revenus et des dépenses qui entrent en ligne de compte pour calculer ce ratio."

L'exposé des motifs de cette loi précise que: "Le gouvernement s'engage envers les villes et communes à ce qu'elles ne soient pas amenées à contribuer davantage en matière de financement de la sécurité civile qu'actuellement. En d'autres termes, l'objectif est de tendre vers un ratio entre moyens fédéraux moyens locaux égal à 1. Il s'ensuit que la relation entre l'apport de l'autorité fédérale et les villes et communes évoluera dans le futur vers une répartition plus équilibrée, comme mentionné dans le rapport du Commission Paulus. Cela signifie également que les coûts supplémentaires qui découlent de la réforme seront à la charge du gouvernement fédéral." (DOC 51 2928/001, p. 24).

Ce principe garantit donc principalement aux communes qu'elles ne paieront pas davantage pour les services d'incendie qu'au moment du passage en zones de secours.

À cet égard, il convient de noter que le principe énoncé à l'article 67 porte sur la situation en 2017 et sur les missions de base des services d'incendie. Il ne signifie donc nullement que l'autorité fédérale doive financer la moitié des budgets actuels des zones de secours. Concrètement, les coûts découlant de la réforme doivent être supportés par l'État fédéral et il y a donc lieu de

De minister benadrukt in deze dat hij op geen enkele wijze kritiek wenst te geven op de operationele kwaliteiten van de brandweertien, met inbegrip van de officieren en korpscommandanten. Hij wil enkel aanhalen dat de organisatie in hulpverleningszones jong is en dat een verdere evolutie noodzakelijk is. Overigens zijn ook in de federale regelgeving en de financiering van de zones aanpassingen noodzakelijk.

Wat betreft deze financiering, kan *grosso modo* worden gesteld dat sinds de hervorming naar hulpverleningszones in 2014 de grote steden minder dienen bij te dragen tot de financiering van de hulpverleningszone en de kleinere gemeenten meer.

De wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid stelt in artikel 67 onder meer: "Zolang de verhouding tussen de middelen die voor de toepassing van deze wet worden voorzien door de gemeenten en federale overheid niet gelijk is aan één, zullen de gemeenten van een zone, samen, in reële termen niet meer bijdragen dan hun actuele bijdrage. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de vertegenwoordigers van de steden en gemeenten gehoord, deze verhouding op 31 december 2007 alsook de inkomsten- en uitgavenposten die worden in aanmerking genomen om de verhouding te berekenen".

In de memorie van toelichting wordt gesteld: "De regering engageert zich naar de steden en gemeenten toe dat deze niet meer zullen moeten bijdragen tot de financiering van de civiele veiligheid dan zij nu doen. Met andere woorden, wordt er gestreefd naar een verhouding tussen de federale middelen en de lokale middelen van 1. In de toekomst zal dus een meer evenwichtige verdeling tot stand komen tussen de federale en de lokale middelen ter financiering van de civiele veiligheid, zoals vermeld in het eindrapport van de commissie Paulus. Dit betekent dat de meerkosten die voortvloeien uit de hervorming, ten laste vallen van de federale overheid." (DOC 51 2928/001, blz. 24).

Dit principe is dus voornamelijk een garantie voor de gemeenten dat zij niet méér zullen betalen voor de brandweerdiensten dan wat zij betaalden op het ogenblik van de overgang naar de hulpverleningszones.

Hierbij dient erop te worden gewezen dat het principe van artikel 67 betrekking heeft op de situatie in 2007 en de basistaken van de brandweer. Het betekent dus in geen geval dat de federale overheid de helft van de huidige begrotingen van de hulpverleningszones dient te financieren. Concreet moeten de kosten die voortvloeien uit de hervorming worden gedragen door de

contrôler si ces coûts sont couverts par les dotations fédérales aux zones de secours.

La commission d'accompagnement de la réforme de la Sécurité civile a confié cette tâche à un groupe de travail. En septembre 2017, ce groupe de travail a présenté les premiers résultats de ses travaux concernant l'évaluation de l'harmonisation du nouveau statut administratif et pécuniaire du personnel opérationnel des services de secours. Le groupe de travail a comparé les dotations accordées par l'État fédéral pour les années 2014 à 2017 au surcoût qu'une harmonisation du statut aurait pu entraîner pour les zones. Il ressort de cette comparaison que le surcoût est couvert par l'ensemble des dotations accordées aux différentes zones. Le ministre a demandé que le groupe de travail se penche maintenant sur le coût des mesures de fin de carrière et du fonctionnement opérationnel des zones de secours.

Enfin, en comparant uniquement les dotations communales aux dotations fédérales, force est de constater que le pourcentage des coûts des services d'incendie supportés par les communes en 2014, était en moyenne supérieur à 85 % et celui de l'État fédéral s'élève à environ 10 %. Ce ratio a évolué et pour 2018, la dernière année pour laquelle des chiffres définitifs sont disponibles, il faut constater que le ratio entre les communes et l'État fédéral est de 75/25.

Il convient toutefois de noter que la contribution financière de l'État fédéral ne se limite pas aux dotations fédérales. L'État fédéral intervient également dans le financement de projets qui contribuent à la sécurité civile et qui doivent par conséquent être entièrement ou partiellement inclus dans le financement fédéral. La contribution fédérale à ces projets a également légèrement augmenté au cours des dernières années. Il s'agit par exemple de subventions pour la formation de sapeurs-pompiers, des frais de personnel, de fonctionnement et d'investissement des centres 112 et de l'allocation accordée à la SA ASTRID dans le cadre de sa mission de développement et de maintenance du réseau de radiotélécommunication qui permet aux services de secours de communiquer entre eux.

Il convient d'ajouter à ces contributions, même si cela est difficile à mesurer, le financement d'une partie des frais de personnel, de fonctionnement et d'investissement de la Direction générale de la Sécurité civile du Service public fédéral Intérieur en raison du soutien apporté par les unités de la Protection civile aux zones de secours et de l'expertise des différents départements administratifs,

Federale Staat en dient men dus te controleren of deze kosten worden gedekt door de federale dotaties aan de hulpverleningszones.

De Begeleidingscommissie voor de hervorming van de Civiele Veiligheid heeft die taak toegewezen aan een werkgroep, die in september 2017 de eerste resultaten van zijn werkzaamheden heeft voorgelegd. Die werkzaamheden hadden betrekking op de evaluatie van de harmonisatie van het nieuwe administratieve en geldelijke statuut van het operationeel personeel van de hulpdiensten. De werkgroep heeft de door de Federale Staat toegekende dotaties voor de periode 2014 tot 2017 vergeleken met de meerkosten voor de zones die een harmonisatie van het statuut tot gevolg zou kunnen hebben gehad. Uit die vergelijking blijkt dat de meerkosten worden gedekt door alle aan de verschillende zones toegekende dotaties. De minister heeft de werkgroep verzocht zich nu te buigen over de kosten die voortvloeien uit de eindeloopbaanmaatregelen en uit de operationele werking van de hulpverleningszones.

Uit een vergelijking tussen uitsluitend de gemeentelijke en de federale dotaties is ten slotte gebleken dat het percentage van de kosten voor de brandweerdiensten die in 2014 door de gemeenten werden gedragen gemiddeld meer dan 85 % bedroeg, terwijl dat van de Federale Staat ongeveer 10 % bedroeg. Die verhouding is geëvolueerd: in 2018 – het laatste jaar waarvoor definitieve cijfers beschikbaar zijn – stemde die verhouding tussen de gemeenten en de Federale Staat overeen met 75/25.

Er moet echter op worden gewezen dat de financiële bijdrage van de Federale Staat niet beperkt is tot de federale dotaties. De Federale Staat financiert ook projecten die bijdragen tot de civiele veiligheid en die bijgevolg volledig of gedeeltelijk in de federale financiering moeten worden opgenomen. De federale bijdrage aan die projecten is tijdens de voorbije jaren ook licht gestegen. Het betreft bijvoorbeeld subsidies voor de opleiding van de brandweermannen, personeels-, werkings- en investeringskosten voor de 112-centra en de toelage voor de NV ASTRID in het kader van haar opdracht voor de ontwikkeling en het onderhoud van een netwerk voor radio- en telecommunicatie via hetwelk de hulpverleningsdiensten onderling kunnen communiceren.

Bovenop die bijdragen is er de weliswaar moeilijk te meten financiering van een deel van de personeels-, werkings- en investeringskosten van de Algemene Directie Civiele Veiligheid van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. Die financiering heeft te maken met de door de Civiele Bescherming aangeboden ondersteuning aan de hulpverleningszones en met de door

par exemple dans le cadre d'affaires juridiques ou de marchés publics.

En plus des cotisations fédérales, les zones sont financées par des subventions des communes, et le seront bientôt, en Wallonie, par les provinces et par leurs recettes propres. En ce qui concerne les subventions des communes et des provinces, le ministre souscrit à la proposition, formulée par la gouverneur Berx au cours des auditions, de fixer ces cotisations par législature plutôt que par année, comme c'est le cas aujourd'hui.

La répartition des zones est un autre sujet d'actualité. En 2006, la Commission Paulus a écrit, dans son rapport final, que la troisième ligne de force de la réforme, qui a fait l'objet d'un accord au sein de la commission, était l'augmentation d'échelle. Ce principe se base sur la nécessité de prévenir et de gérer les catastrophes de grande ampleur, d'utiliser plus efficacement les moyens disponibles et d'offrir un meilleur service.

L'exposé des motifs de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile indique que l'agrandissement d'échelle, soit un nécessaire regroupement des moyens disponibles des services d'incendie, constitue la troisième ligne de force de la réforme.

Enfin, l'exposé des motifs d'une modification de la loi du 29 mars 2018 modifiant la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile indique ce qui suit: "La scission de zones n'est pas abordée ici, étant donné qu'elle s'opposerait au principe de l'agrandissement d'échelle qui constitue l'une des lignes de force de la réforme des services d'incendie."

Jusqu'à présent, le Parlement a donc exprimé le souhait de procéder à un agrandissement plutôt qu'à une réduction d'échelle, comme certaines communes du Westhoek.

L'organisation du personnel et le régime de travail sont très différents dans les différentes zones de secours. À l'exception de la zone d'incendie d'Anvers et des pompiers de Bruxelles, qui emploient exclusivement des professionnels, toutes les autres zones emploient des professionnels et des volontaires. Toutefois, les proportions peuvent fortement varier. Par exemple, dans six zones, le noyau professionnel comprend moins de 10 personnes.

Il existe également de grandes variations dans l'organisation des postes au sein des zones de secours. Dans les grandes villes, les postes emploient *quasi* exclusivement du personnel professionnel tandis que, dans les régions plus rurales, les postes emploient souvent

de différentes administratieve afdelingen aangereikte expertise, bijvoorbeeld in het kader van juridische aanlegenheden of van overheidsopdrachten.

Naast de federale bijdragen worden de zones gefinancierd door subsidies vanuit de gemeenten en straks, in Wallonië, vanuit de provincies en door eigen inkomsten. Wat betreft de subsidies door de gemeenten en provincies, treedt de minister het voorstel bij dat gouverneur Berx tijdens de hoorzitting heeft uitgesproken om deze bijdragen vast te leggen voor een bestuursperiode, en niet zoals nu per jaar.

Een ander actueel hangijzer is de verdeling van de zones. De commissie-Paulus stelde in 2006 in haar eindrapport dat de derde krachtlijn van de hervorming, waarover men in de commissie akkoord was geraakt, de schaalvergroting is. Die moest ertoe leiden dat grote catastrofes afdoende worden voorkomen en aangepakt, de beschikbare middelen efficiënter worden beheerd en een betere service wordt geboden.

De memorie van toelichting van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid stelde dat de schaalvergroting, ofwel een noodzakelijk groepering van de beschikbare middelen van de brandweerdiensten, de derde krachtlijn van de hervorming vormt.

Tot slot stelt de memorie van toelichting van een wetwijziging van de wet van 29 maart 2018 tot wijziging van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid: "Splitsing van zones wordt hier niet behandeld, aangezien dit zou ingaan tegen het principe van de schaalvergroting dat één van de krachtlijnen van de hervorming van brandweer is."

Vooralsnog heeft het Parlement dus aangegeven te willen inzetten op schaalvergroting en niet te willen ingaan op schaalverkleining, zoals een aantal gemeenten uit de Westhoek.

De organisatie van het personeel en hun werkregime is zeer divers in de verschillende hulpverleningszones. Met uitzondering van de brandweerzone Antwerpen en Brandweer Brussel, waar uitsluitend beroepspersoneelsleden werken, hebben alle andere zones zowel beroepspersoneelsleden als vrijwilligers, maar de onderlinge verhouding kan sterk variëren. Zo bestaat in een zestal zones de beroepskern uit minder dan 10 personeelsleden.

Ook in de organisatie van de posten binnen een hulpverleningszone zijn er grote variaties. Posten in grote steden werken bijna uitsluitend met beroepspersoneel, in landelijkere gebieden werken de posten vaak uitsluitend met vrijwilligers die opgeroepen worden. Er bestaan ook

exclusivement des volontaires appelables. Beaucoup d'autres formules hybrides existent aussi. Par exemple, certains postes emploient, en journée, des professionnels qui sont remplacés ou complétés par des volontaires durant la nuit et le week-end. Dans d'autres postes, il y a toujours un petit noyau de professionnels ou de volontaires présents au poste qui sont complétés par du personnel callable en cas de départ en intervention.

Les volontaires sont appelables lorsqu'ils sont chez eux ou sur leur lieu de travail. L'alerte passe par la caserne, si du personnel s'y trouve, ou se fait automatiquement via la centrale d'alarme ou de secours 100/112. Dans la plupart des corps, on travaille avec un système dans lequel les volontaires font des gardes à tour de rôle (d'une semaine en général). Dans d'autres corps, les volontaires choisissent eux-mêmes les dates où ils sont disponibles. Enfin, dans certains corps, les volontaires effectuent également des gardes à la caserne, comme les professionnels.

Afin d'établir une certaine uniformité entre les corps et de garantir la qualité des services sur l'ensemble du territoire, l'autorité fédérale doit formuler des règles, des statuts et des directives. Ces règles sont souvent critiquées comme étant trop strictes lorsqu'elles ne cadrent pas avec le fonctionnement de la zone ou pas assez strictes lorsque cela arrange les intéressés. Pourtant, de nombreuses organisations sont systématiquement consultées lors de l'élaboration de ces règles. Il s'agit notamment de *Netwerk Brandweer*, des associations BVV et VVB, et, bien sûr, des organisations syndicales associées à la concertation formelle et aux négociations. Il n'est évidemment pas possible de répondre aux souhaits de chacun, si bien que la réglementation en Belgique constitue toujours un consensus auquel adhèrent les différentes parties.

Le ministre lance dès lors un appel à toutes les parties concernées, et en particulier aux responsables de zones et aux responsables politiques locaux, afin qu'ils appliquent correctement cette réglementation. Lorsque, par exemple, dans le document dans lequel la BVV fait part de sa vision d'avenir des services d'incendie par rapport au volontariat ("*De Belgische Brandweer van morgen in relatie tot vrijwilligheid*"), la BVV se demande si le cadre législatif ne devrait pas être un cadre dont la concrétisation serait laissée aux services d'incendie eux-mêmes, le ministre peut difficilement souscrire à cette vision. De nombreuses options sont possibles: une réglementation pour chaque région, une réglementation pour chaque zone ou une réglementation pour les zones avec ou sans volontaires. Mais cette réglementation devra toujours être élaborée par des politiques sur la base d'avis d'experts, et pas par les exécutants eux-mêmes.

vele tussenvormen. Zo is er bijvoorbeeld in bepaalde posten overdag een beroepsbezetting die 's nachts en in het weekend wordt afgewisseld of aangevuld met vrijwilligers; in andere posten is er altijd een kleine kern van beroeps of vrijwilligers aanwezig in de post, die bij uitrukken wordt aangevuld met oproepbaar personeel.

De vrijwilligers zijn oproepbaar van thuis of op het werk. De alarmering gaat via de kazerne als deze bemand is of automatisch via de alarmcentrale hulpcentrale 100/112. Bij de meeste korpsen werkt men met een wachtsysteem waarbij de vrijwilliger volgens een schema (meestal een week) van wacht is. In andere korpsen kiezen de vrijwilligers zelf wanneer zij zich beschikbaar stellen. Tot slot doen in bepaalde korpsen de vrijwilligers ook wachtdiensten in de kazerne, net zoals het beroeps personeel.

Teneinde enige uniformiteit te bereiken tussen de korpsen en de kwaliteit van de inzet te garanderen over het gehele grondgebied, dient de federale overheid regelgeving, statuten en richtlijnen te formuleren. Regels die vaak worden aangevallen als te strikt wanneer ze niet kaderen in de werking van de zone, of net niet strikt genoeg, wanneer het wel goed uitkomt. Nochtans worden steeds heel wat organisaties geconsulteerd bij de totstandkoming van deze regelgeving, zoals bijvoorbeeld het Netwerk Brandweer, de BVV en de VVB, en uiteraard de vakorganisaties die betrokken zijn in het formeel overleg en de onderhandelingen. Uiteraard is het niet mogelijk om aan ieders wensen te voldoen en is de regelgeving in België steeds een gedragen consensus tussen de verschillende partijen.

De minister doet bijgevolg een oproep aan alle betrokkenen, in het bijzonder de leidinggevenden binnen de zones en de lokale politici, om die regelgeving correct uit te voeren. Wanneer bijvoorbeeld in de visietekst van de BVV "De Belgische Brandweer van morgen in relatie tot vrijwilligheid" de vraag wordt gesteld "of het wetgevend kader geen kader moet zijn waarbij de invulling moet worden overgelaten aan de Brandweer zelf ...", dan kan de minister het daar moeilijk mee eens zijn. Veel opties zijn mogelijk: een regeling voor elk gewest, een regelgeving voor elke zone, of een regeling voor zones met of zonder vrijwilligers. Maar steeds zal de regelgeving worden opgemaakt door politici, op basis van alle deskundige adviezen en niet door de uitvoerders zelf.



Dans ce cadre, le ministre souhaite inviter *Netwerk Brandweer* afin de procéder à une évaluation d'une série d'aspects.

En ce qui concerne l'inspection des services d'incendie, le ministre estime qu'elle fait un bon travail, à la satisfaction générale, y compris des organisations syndicales. Les services de l'inspection ne disposent cependant pas des moyens ni des pouvoirs nécessaires pour améliorer le fonctionnement des zones de secours.

À la demande des organisations syndicales, le ministre propose de renforcer les pouvoirs de l'inspection des services de secours. L'inspection pourra sanctionner les zones qui ne remédient pas aux manquements répétés à la réglementation ou n'exécutent pas leurs obligations réglementaires, par exemple en pouvant diminuer le montant des dotations fédérales octroyées par l'État aux zones.

Le ministre s'attarde enfin sur le Centre fédéral de connaissances. Force est de constater que les ambitions légitimes qui ont entouré la création de ce centre en 2008 n'ont pas été concrétisées. Le ministre reste malgré tout persuadé de l'intérêt d'une telle structure (KCCE). Mais il est nécessaire d'investir davantage dans ce centre, de façon à lui permettre d'exercer des missions telles que le traitement de données statistiques, le développement d'une expertise pédagogique en vue d'élaborer des formations, le développement d'une expertise technique concernant la sécurité incendie et les techniques d'incendie, l'élaboration de formations et l'établissement de conventions-cadres. Il faudra enfin lui octroyer suffisamment de moyens pour organiser des campagnes.

Le ministre espère que tout cela pourra être intégré dans un nouvel accord de gouvernement.

### 3. *Les centrales d'urgence*

Le fonctionnement des centrales d'urgence est probablement bien connu de tous, même s'il faut espérer que personne n'a dû faire appel à eux. Les problèmes des centres d'urgence sont également bien connus et reconnus.

Le premier problème concerne le personnel. Il sera remédié à la pénurie de personnel de différentes manières. C'est ainsi qu'à partir de février 2020, la technologie IVR (menu à choix multiple) sera introduite pour les numéros 101/112. Le projet pilote mené dans deux provinces, en collaboration avec une université, a en effet été évalué positivement. Les appels non intentionnels, qui représentent environ 1/3 des appels, peuvent être évités au moyen de la technologie IVR et environ 15 %

In dit kader wenst de minister het Netwerk Brandweer uit te nodigen om een en ander verder te evolueren.

Wat de Brandweerinspectie betreft, kan worden gesteld dat deze goed werk levert, tot ieders tevredenheid, ook die van de vakorganisaties. Zij hebben echter niet de middelen of de slagkracht om de hulpverleningszones te corrigeren waar nodig.

Op verzoek van de vakbondsorganisaties stelt de minister voor meer bevoegdheden te geven aan de inspectie van de hulpdiensten, zodat ze de zones kan bestraffen die de herhaaldelijke schendingen van de reglementering niet verhelpen of die hun reglementaire verplichtingen niet nakomen. Als straf zou men bijvoorbeeld de federale dotaties van die zones kunnen terugschroeven.

Een laatste aandachtspunt vormt het Federaal Kenniscentrum. Dit Centrum werd, terecht, met ambitie opgericht in 2008. Men kan evenwel niet anders dan vaststellen dat deze ambities niet waar werden gemaakt. De minister blijft hoe dan ook geloven in het nut van een Federaal Kenniscentrum (KCCE). Dat kan echter maar door meer te investeren in dit Centrum, zodat het bepaalde taken kan uitvoeren, zoals statistische-gegevensverwerking, pedagogische expertise om opleidingen uit te werken, technische expertise met betrekking tot brandveiligheid, brandtechnieken, het uitwerken van opleidingen en raamcontracten. Tot slot dient het KCCE ook over voldoende middelen te beschikken om campagnes uit te werken.

De minister hoopt dat dit kan worden opgenomen in een nieuw regeerakkoord.

### 3. *De noodcentrales*

Met de werking van de noodcentrales is waarschijnlijk elkeen vertrouwd, ook al is het te hopen dat niemand ze nodig heeft gehad. Ook de problemen van de noodcentrales zijn welbekend én erkend.

Het eerste probleem betreft het personeel. Het personeelstekort zal op diverse wijzen worden weggewerkt. Vanaf februari 2020 zal de IVR-technologie (die gebruik maakt van een keuzemenu) worden ingevoerd voor de nummers 101/112. Het proefproject dat in twee provincies in samenwerking met een universiteit werd uitgevoerd, kreeg immers een gunstige evaluatie. Dankzij de IVR-technologie kunnen onopzettelijke oproepen (die goed zijn voor zowat een derde van de oproepen) worden

des appels ont pu immédiatement être déviés vers les centrales 101. Cela signifie une réduction importante de la charge de travail pour les opérateurs.

Un autre point d'action axé sur la charge de travail du personnel mais également sur les services rendus aux citoyens, est le développement d'une infrastructure *supra*-provinciale. L'avantage est que la centrale d'urgence a ainsi un aperçu des ressources disponibles dans une autre province. Lorsqu'une centrale est soudainement surchargée, l'appel peut être accepté et traité depuis une autre province. Il faut être clair sur ce point: le but n'est pas de fermer des centrales d'urgence dans l'une ou l'autre province car une telle fermeture aurait justement un impact négatif, tant sur la politique du personnel que sur la qualité des services fournis. Cette infrastructure *supra*-provinciale présente également l'avantage que des membres du personnel peuvent travailler plus longtemps de leur province pour le compte d'une autre province.

Un guichet électronique est en outre en cours d'installation. Il permettra de solliciter une aide non urgente de manière électronique. Les numéros 112 et 1722 seront par conséquent moins sollicités.

Enfin, en ce qui concerne la problématique du personnel, les services publics P&O et Budget seront également priés d'assouplir la procédure de recrutement pour les centres d'appels. Le lancement du recrutement coïncide en effet avec le moment où les problèmes se posent, bien qu'il soit possible d'estimer les pénuries beaucoup plus tôt.

Outre la pénurie de personnel, il y a aussi le problème de la fragmentation des responsabilités. Les opérateurs de la centrale 101 font partie du personnel de l'Intérieur mais ils sont pleinement intégrés dans les structures policières. Il convient donc d'uniformiser les structures hiérarchiques et fonctionnelles afin d'assurer l'unité d'autorité et de responsabilité. Il semble donc indiqué de transférer, à l'avenir, le personnel des centrales 101 et la politique future à la police. L'inverse devrait se faire pour le personnel de la centrale d'urgence de Bruxelles qui relèvent actuellement de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale.

Tout comme l'administration, le ministre est en outre favorable à l'idée de séparer les centrales d'urgence qui dépêchent sur place un service d'incendie ou une ambulance, des centrales d'urgence de la police, à savoir les numéros 112 et 101. Le traitement des appels

voorkomen; ongeveer 15 % van de oproepen konden rechtstreeks worden afgeleid naar de 101-centrales. Dat vermindert de werklast van de operatoren aanzienlijk.

De uitbouw van een supraprovinciale infrastructuur is een ander actiepunt dat niet alleen de werklast van het personeel moet verlichten, maar dat ook de dienstverlening aan de burger moet verbeteren. Het voordeel van een dergelijke structuur is dat de noodcentrale aldus zicht heeft op de personele middelen die in een andere provincie beschikbaar zijn. Bij een plotse overbelasting van een centrale kan de oproep worden aangenomen en behandeld vanuit een andere provincie. Het moet duidelijk zijn dat het niet de bedoeling is noodcentrales in deze of gene provincie te sluiten, want een dergelijke sluiting zou net een ongunstige weerslag hebben, zowel op het personeelsbeleid als op de kwaliteit van de verleende diensten. Die supraprovinciale infrastructuur biedt tevens het voordeel dat personeelsleden langer vanuit hun eigen provincie aan de slag kunnen blijven voor rekening van een andere provincie.

Voorts wordt momenteel een elektronisch loket uitgerold, waarmee niet-dringende hulp elektronisch kan worden aangevraagd. Daardoor zullen de nummers 112 en 1722 dus minder oproepen krijgen.

Met betrekking tot het personeelsprobleem zullen tot slot de FOD P&O, alsook de FOD Budget en Beheerscontrole, worden verzocht de aanwervingsprocedure voor de noodcentrales te versoepelen. Die aanwervingsprocedure gaat immers van start op het ogenblik dat zich problemen voordoen, hoewel personeelstekorten al veel eerder kunnen worden ingeschat.

Naast het personeelstekort is er ook nog de versnippering van de verantwoordelijkheden. De operatoren van de 101-centrale behoren tot de personeelsformatie van de FOD Binnenlandse Zaken, maar zijn volledig geïntegreerd in de structuur van de politiediensten. De hiërarchische en de functionele structuren moeten derhalve eenvormig worden gemaakt, teneinde de eenheid van gezag en van verantwoordelijkheid te waarborgen. Het lijkt dus raadzaam het personeel van de 101-centrales én het toekomstige beleid voortaan naar de politiediensten over te hevelen. Het omgekeerde zou moeten gebeuren voor het personeel van de noodcentrale van Brussel, dat momenteel onder de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ressorteert.

Net zoals de administratieve diensten is de minister bovendien het idee genegen om de noodcentrales die lokaal brandweer- of ziekenwagens uitsuren, te scheiden van de politienoodcentrales, te weten de nummers 112 en 101. De oproepen van de beide categorieën worden

n'est en effet pas identique et nécessite une formation et des procédures différentes.

Enfin, un projet de guichet électronique est également en cours d'élaboration. Ce guichet permettra aux personnes de joindre la centrale d'urgence en cas de surcharge ou pour toute aide non urgente.

### B. Échange de vues

Pour *M. Eric Thiébaud (PS)* la réforme du service incendie a eu le mérite d'harmoniser le fonctionnement des services de pompiers. Cependant, les économies d'échelle attendues n'ont pas été réalisées. En effet, le secteur coûte plus cher qu'avant. Il a fallu recréer de nouvelles administrations pour la gestion des casernes, qui était jusque-là assurée par les communes. Ces nouvelles administrations ont entraîné une augmentation de 10 % du personnel administratif.

Selon l'orateur, il est cependant important de reconnaître l'effort fourni par le fédéral en termes de financement. Même si on est encore loin d'une répartition équitable entre les communes et le niveau fédéral, la part fédérale est passée de 10 à 25 %. L'intervenant indique que globalement le financement des communes n'a pas beaucoup augmenté depuis la création des zones de secours en 2015 mais qu'il y a eu un rééquilibrage important entre les différentes communes qui composent les zones. En effet, bien souvent les petites communes ont dû fort augmenter leur financement par rapport aux villes qui l'ont diminué. Cela a été une source de tensions entre les communes des différentes zones. Même si les tensions se sont entre-temps aplanies, il faudrait à nouveau envisager d'augmenter la part du fédéral pour arriver un jour à une répartition équitable.

L'orateur explique ensuite que les surcoûts viennent non seulement de la création des zones de secours mais aussi des nouvelles conditions imposées par le fédéral, telles que le départ à six au lieu de quatre pompiers.

L'intervenant remarque après que bien qu'il n'y ait pas eu beaucoup de revendications législatives dans les auditions, quelques ajustements devraient malgré tout être réalisés. Ainsi, les Conseils de zone sont uniquement composés de bourgmestres. L'orateur estime ridicule que les bourgmestres ne puissent pas, en cas de besoin, se faire remplacer par des échevins. D'autant que cela se fait pour les zones de police ou le Collège de zone.

immers anders behandeld en vereisen uiteenlopende opleidingen en procedures.

Tot slot wordt tevens gewerkt aan een elektronisch loket, waardoor de noodcentrale bereikbaar zal zijn bij overbelasting of voor niet-dringende hulpverlening.

### B. Gedachtewisseling

Voor *de heer Eric Thiébaud (PS)* heeft de hervorming van de brandweerdienst de verdienste gehad dat ze de werking van de brandweerdiensten heeft geharmoniseerd. De verwachte schaalvoordelen werden evenwel niet gerealiseerd. De sector kost immers nog meer geld dan voordien. Er moesten nieuwe administratieve diensten worden opgericht om de kazernes te beheren, wat tot dan de verantwoordelijkheid van de gemeenten was. Die nieuwe diensten hebben geleid tot een toename van het administratief personeel met 10 %.

Volgens de spreker moeten evenwel de inspanningen die zijn gedaan op federaal niveau op het vlak van financiering worden erkend. We zijn nog ver verwijderd van een evenwichtige verdeling tussen de gemeenten en het federale niveau, maar toch is het federale aandeel gestegen van 10 % tot 25 %. De spreker wijst erop dat de financiering door de gemeenten globaal gezien niet veel is toegenomen sinds de oprichting van de hulpverleningszones in 2015, maar dat het evenwicht aanzienlijk is verschoven tussen de verschillende gemeenten waaruit die zones bestaan. De kleine gemeenten moesten immers zeer vaak hun financiering fors opdrijven, terwijl de steden ze hebben verlaagd. Dat heeft voor spanningen gezorgd tussen de gemeenten van de verschillende zones. Hoewel die spanningen ondertussen van de baan zijn, zou opnieuw moeten worden overwogen om het federale aandeel te verhogen om ooit tot een billijke verdeling te komen.

De spreker legt vervolgens uit dat de meerkosten niet alleen aan de oprichting van de hulpverleningszones te wijten zijn, maar ook aan de nieuwe voorwaarden die het federaal niveau oplegt, zoals het vertrek met zes in plaats van vier brandweermannen.

De spreker merkt vervolgens op dat, hoewel er tijdens de hoorzittingen niet veel wetgevende eisen zijn gedaan, er toch nog enkele aanpassingen zouden moeten worden doorgevoerd. In de zoneraden hebben uitsluitend burgemeesters zitting. De spreker vindt het belachelijk dat burgemeesters zich, indien nodig, niet kunnen doen vervangen door schepenen, te meer omdat dat wel mogelijk is voor de politiezones of voor het zonecollege.

M. Thiébaud soulève aussi les problèmes créés par les formations. En effet, il y a eu des vagues de recrutement de professionnels un peu partout. Beaucoup de volontaires ont profité de ces appels pour devenir professionnels. Cela a créé des trous dans les endroits où on fonctionne uniquement avec des volontaires. Le souci aujourd'hui c'est que pour avoir un volontaire opérationnel sur le terrain, celui-ci doit suivre une formation pendant trois ans alors qu'avant c'était une année. On remarque dès lors sur le terrain un manque de volontaires puisqu'ils sont devenus professionnels ou parce qu'ils doivent maintenant partir à six au lieu de quatre. Bien souvent, dans les casernes de volontaires, ils ne sont plus capables d'assurer un départ. Cela est décourageant pour les volontaires. L'intervenant suggère par conséquent de diminuer la durée de la formation ou de la rendre plus en adéquation avec le terrain.

Il invite également à mener une réflexion sur la formation continuée. En effet, des pompiers revendiquent de pouvoir exercer leur mise à niveau, pendant qu'ils sont en caserne par exemple.

L'orateur applaudit par la suite les efforts de recrutement de *call-takers* réalisés par le ministre. Il souligne la pénibilité de leur travail et l'importance d'une bonne formation pour exercer ce métier.

Quant aux numéros de secours d'urgence, M. Thiébaud en déplore la multiplication. Même s'il existe des numéros de seconde zone tel que le 1722, il se demande s'il ne serait pas opportun de rationaliser tous ces numéros.

L'intervenant poursuit avec la réforme de la protection civile menée lors de la législature précédente. Cette réforme a réduit le nombre de casernes de six à deux. On est à présent en phase d'évaluation et on constate que les secours mettent souvent beaucoup de temps pour arriver sur les lieux d'un sinistre ou qu'on a dû faire appel à des sociétés privées parce que la protection civile n'était pas disponible. M. Thiébaud demande non pas de rouvrir des casernes comme avant mais bien de réintroduire des postes avancés de la protection civile un peu partout dans le pays, de manière à ce que les potentialités d'action soient mieux réparties.

L'orateur invite enfin ses collègues à introduire une proposition de résolution qui suggérerait des pistes d'amélioration par rapport aux problèmes rapportés lors des auditions.

M. Franky Demon (CD&V) entame son intervention par une série de questions concernant la protection

De heer Thiébaud haalt ook de door de opleidingen veroorzaakte problemen aan. Er zijn immers overal golven van indienstneming van beroepsmensen geweest. Veel vrijwilligers hebben die oproepen aangegrepen om naar het beroepskader over te stappen. Dat heeft gaten geslagen op de plaatsen waar uitsluitend met vrijwilligers wordt gewerkt. De bezorgdheid die thans leeft, is dat eerst een drie jaar durende opleiding moet worden gevolgd vooraleer een vrijwilliger kan worden ingezet; vroeger duurde die opleiding één jaar. Derhalve is er nu een tekort aan inzetbare vrijwilligers omdat ze tot het beroepskader zijn toegetroten of omdat ze thans met zes in plaats van met vier moeten vertrekken. Vaak kunnen de kazernes met vrijwilligers geen ploeg meer doen uitrukken. Dat is ontmoedigend voor de vrijwilligers. Derhalve stelt de spreker voor om de duur van de opleiding te verkorten of die beter af te stemmen op het veld.

Hij roept tevens op om na te denken over de nascholing. Zo zijn er brandweerlieden die verzoeken hun bijscholing te mogen volbrengen, bijvoorbeeld terwijl ze zich in de kazerne bevinden.

Vervolgens is de spreker ingenomen met de inspanningen van de minister om *calltakers* in dienst te nemen. Hij benadrukt de moeilijkheid van hun werk en het belang van een goede opleiding om dit beroep te kunnen uitoefenen.

De heer Thiébaud betreurt voorts de vele noodhulpnummers. Sommige van die nummers – zoals de 1722 – zijn minder belangrijk. De spreker vraagt zich af of het niet wenselijk is om inzake die nummers orde op zaken te stellen.

Vervolgens gaat de spreker in op de hervorming van de Civiele Bescherming die tijdens de vorige zittingsperiode werd doorgevoerd. Door die hervorming zijn er geen zes, maar nog slechts twee kazernes. Bij de thans lopende evaluatie wordt vastgesteld dat de hulpdiensten vaak lang onderweg zijn naar de plaats van de ramp of dat privébedrijven moesten worden ingeschakeld omdat de Civiele Bescherming onbeschikbaar was. De heer Thiébaud verzoekt geen heropening van de vroegere kazernes, maar vraagt wel om in het hele land opnieuw vooruitgeschoven posten van de Civiele Bescherming op te richten, zodat de actiemogelijkheden beter worden verdeeld.

Tot slot roept de spreker zijn collega's op om een voorstel van resolutie in te dienen dat suggesties zou bevatten om de tijdens de hoorzittingen gemelde problemen aan te pakken.

De heer Franky Demon (CD&V) begint zijn betoog met vragen over de Civiele Bescherming. Tijdens de vorige

civile. Plusieurs casernes ont été fermées au cours de la législature précédente. Le ministre de l'Intérieur de l'époque a décidé que la commune de Brasschaat accueillerait la seule caserne de Flandre. L'intervenant a bien conscience des avantages qu'offre cet emplacement: la caserne bénéficie d'une situation centrale et elle est proche du port d'Anvers. Mais plusieurs problèmes se posent: le site est trop petit et les bâtiments, trop anciens. La caserne de Liedekerke, qui a été fermée entre-temps, est beaucoup plus récente. L'intervenant avait à plusieurs reprises signalé ce problème au ministre de l'époque.

M. Demon rappelle l'incident qui a eu lieu le 6 novembre 2019 près de la gare de Denderleeuw (une poudre suspecte avait été découverte dans un train). La protection civile avait été appelée sur place. L'intervenant présume que cela a été un bon test.

Il tient encore à poser les questions suivantes:

— Comment le ministre compte-t-il résoudre les problèmes que pose le site de la caserne à Brasschaat?

— Est-on à la recherche d'un site totalement nouveau? Si c'est le cas, à quel endroit la caserne devrait-elle idéalement être transférée?

— Serait-il utile de créer dans le futur des antennes réparties sur un certain nombre de sites en Flandre? Quels sont les arguments pour ou contre cette solution et quels sont, selon le ministre, les principaux obstacles en la matière?

— Comment a-t-on évalué le fonctionnement de la caserne de Brasschaat à la suite de l'incident qui s'est produit récemment près de la gare de Denderleeuw?

M. Demon souhaite par ailleurs évoquer les pompiers volontaires, qui sont un maillon indispensable des services d'incendie. Surtout dans les zones de secours plus rurales, leur présence et leur engagement sont cruciaux pour fournir une assistance rapide. Le membre constate néanmoins que les volontaires sont mis sous pression. Il se félicite dès lors que la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile prévoit la création du bureau des volontaires. Il s'agit là en effet d'un instrument extrêmement utile pour les pompiers volontaires, qui sont plus de dix mille. Désormais, chaque zone de secours qui occupe des pompiers volontaires est tenue de créer un bureau des volontaires dans le but d'attirer des candidats pompiers volontaires, de les accompagner et de les conseiller et d'émettre des avis au commandant de zone.

législature werden verschillende kazernes gesloten. De vorige minister van Binnenlandse Zaken koos voor Brasschaat als de enige kaserne in Vlaanderen. De spreker heeft begrip voor de voordelen van de locatie: de kaserne ligt centraal en dicht bij de Antwerpse haven. Toch zijn er verschillende problemen bekend: de site is te klein en de gebouwen zijn te oud. De ondertussen gesloten kaserne in Liedekerke is veel recentier. De spreker heeft dit herhaaldelijk aan de toenmalige minister gemeld.

De heer Demon herinnert aan de calamiteit nabij het station van Denderleeuw op 6 november 2019 (meer bepaald de vondst van een verdacht poeder in een trein). Er werd toen een tussenkomst gevraagd van de Civiele Bescherming. Hij neemt aan dat dit een goede testcase is geweest.

De spreker stelt volgende vragen.

— Hou zou de minister de bestaande problemen met de locatie in Brasschaat proberen aan te pakken?

— Wordt er een geheel nieuwe locatie gezocht? Zo ja, waar zou volgens de minister de kaserne dan idealiter komen?

— Is het nuttig om in de toekomst antennes op te richten, verspreid over een aantal locaties in Vlaanderen? Waarom wel, waarom niet? Wat zijn volgens de minister de voornaamste obstakels daarbij?

— Hoe wordt de werking vanuit Brasschaat geëvalueerd naar aanleiding van de recente calamiteit aan het station van Denderleeuw?

De heer Demon wil het daarnaast hebben over de brandweervrijwilligers, een onmisbare schakel bij de brandweer. Zeker in de meer landelijke hulpverleningszones is hun aanwezigheid en inzet cruciaal om een goede en snelle hulpverlening te voorzien. Toch stelt het lid vast dat de vrijwilligers onder druk komen te staan. Hij vindt het dan ook een goede zaak dat in de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid de oprichting van het bureau van vrijwilligers werd opgenomen. Dit is immers een zeer nuttig instrument voor de meer dan tienduizend brandweervrijwilligers. Iedere hulpverleningszone die hen in dienst heeft, is nu verplicht om een bureau van vrijwilligers op te richten. Bedoeling is om het aantrekken van vrijwilligers te bevorderen, om hen te faciliteren en om bijstand en advies te verlenen aan de zonecommandant.

Dans l'intervalle, bon nombre de zones ont créé ce bureau ou sont en passe de le faire. Il semble pourtant que certains commandants de zone s'y refusent encore. C'est inacceptable, estime l'intervenant qui espère que les conseils de zone concernés prendront leurs responsabilités à cet égard.

M. Demon demande que le ministre lui transmette un relevé des zones qui n'en disposent pas encore. Quelles mesures compte-t-il prendre pour que chaque zone de secours qui a recours à des volontaires crée un bureau des volontaires? Va-t-il interpeller les conseils de zone? Va-t-il prendre d'autres initiatives destinées à maintenir le nombre de volontaires et, si possible, à l'augmenter?

Le troisième sujet que l'intervenant souhaite porter à l'attention des membres lui vient d'une demande propre à la Flandre occidentale. L'idée de faire coïncider les zones de secours avec les zones de police ne cesse de gagner du terrain. Actuellement, la plupart des zones de secours sont nettement plus grandes que les zones de police. Si l'idée est intéressante, elle est loin d'être simple à mettre en œuvre, estime M. Demon. Si on envisage cette option, il faudra toutefois impérativement garder à l'esprit les lignes de force de la commission Paulus. L'une des pistes de réflexion de la commission de l'époque était de procéder à un agrandissement d'échelle. C'est en tout cas chose faite en créant les zones de secours. Il ne lui paraît pas opportun de faire marche arrière pour faire de la "réduction d'échelle" et pour créer des zones de secours supplémentaires.

Que pense le ministre de l'idée de faire coïncider les deux zones? Comment mettre la théorie en pratique? Envisage-t-il la possibilité de réduire les échelles et, partant, de créer des zones de secours supplémentaires? Et quelles mesures le ministre prendrait-il s'il recevait une demande concrète émanant des zones de Flandre occidentale?

Enfin, M. Demon voudrait poser une question concernant les centrales d'urgence 112. Les auditions qui y ont été consacrées ont montré que la pénurie de personnel était l'une des principales préoccupations. Quelles mesures le ministre envisage-t-il pour pallier ce problème et dans quel délai, eu égard à la situation actuelle d'un gouvernement en affaires courantes?

*Mme Vanessa Matz (cdH)* constate que la réforme de la protection civile est décriée partout. On lui reproche d'avoir été mal préparée au détriment de son personnel. L'intervenante comprend que le ministre est obligé de

Heel wat zones zijn ondertussen gestart met dit bureau of zitten in een opstartfase. Toch lijkt een aantal zonecommandanten niet te willen beginnen met de oprichting van een bureau van vrijwilligers. Dit is volgens de spreker onaanvaardbaar en hij hoopt dan ook dat de betrokken zoneraden hierin hun verantwoordelijkheid zullen nemen.

De heer Demon vraagt de minister een overzicht van de zones die nog niet beschikken over een dergelijk bureau. Welke maatregelen zal de minister nemen om ervoor te zorgen dat er in elke hulpverleningszone die met vrijwilligers werkt een bureau van vrijwilligers wordt opgericht? Zullen de zoneraden worden aangesproken? Zal de minister andere initiatieven nemen om het aantal vrijwilligers te behouden of zelfs, indien mogelijk, te verhogen?

Het derde thema waarop de spreker de aandacht wil vestigen, is ingegeven door een vraag die in West-Vlaanderen leeft. Het idee om de hulpverleningszones te laten samenvallen met de politiezones kent almaar meer bijval. Momenteel zijn de meeste hulpverleningszones veel groter dan de politiezones. Een aanpassing van beide zou dus absoluut niet evident zijn, hoewel het volgens de heer Demon een interessant idee is. Indien men dit overweegt, is het echter belangrijk om de krijtlijnen van de commissie-Paulus in het achterhoofd houden. Een van de denksporen van de toenmalige commissie was het doorvoeren van een schaalvergroting. Dit is met de oprichting van de hulpverleningszones in elk geval gebeurd. Dit beleid terugdraaien om aan schaalverkleining te doen en dus extra hulpverleningszones op te richten, lijkt de spreker niet aangewezen.

Wat is de mening van de minister betreffende het samenvallen van politiezones en hulpverleningszones? Hoe ziet de minister dit in de praktijk? Is de minister van mening dat schaalverkleining en dus het oprichten van extra hulpverleningszones een mogelijkheid is? Mocht de minister ter zake een concrete vraag krijgen, met name vanuit de West-Vlaamse zones, welke stappen zou hij dan ondernemen?

De heer Demon heeft ten slotte een vraag over de 112-noodcentrales. Uit de hoorzitting over de noodcentrales kwam het personeelstekort als een van de belangrijkste bekommernissen naar voren. Welke maatregelen zal de minister nemen om te proberen dit tekort aan te pakken, en op welke termijn, rekening houdend met de huidige situatie van lopende zaken?

*Mevrouw Vanessa Matz (cdH)* stelt vast dat de hervorming van de Civiele Bescherming overal kritiek oogst. Men beklagt zich erover dat de hervorming slecht is voorbereid en dat ze nadelig is voor het personeel. De

justifier que les deux centres névralgiques, à Crisnée et Brasschaat, suffisent et qu'ils sont positionnés géographiquement comme il faut par rapport à un certain nombre de critères. Il n'en reste pas moins vrai que des communes sont obligées de faire appel à des services privés pour pouvoir assurer ces missions parce que la protection civile n'est pas disponible. L'intervenante se demande dès lors s'il ne faudrait pas revoir des postes avancés car la protection civile n'est pas au service des zones de secours comme elle l'était dans le passé.

L'intervenante rappelle ensuite qu'une enquête sur les services d'incendie, mandatée par l'ancien ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, Jan Jambon, et organisée avec le soutien scientifique de l'Université d'Anvers, a été réalisée dans toute la Flandre. Chaque zone dispose de ses propres résultats. L'enquête aurait abouti à plusieurs constats intéressants concernant le manque de communication et de dialogue ainsi que le manque de vision quant à la façon de gérer la nouvelle organisation. Mme Matz demande au ministre quelles suites ont été jusqu'à présent données à cette enquête. Elle ajoute qu'il serait utile d'effectuer le même exercice pour les quatorze zones wallonnes.

Puis, l'intervenante explique que le Centre de connaissance pour la Sécurité civile (KCCE) est en sous-effectif. L'élaboration de cours et de formations continue à prendre beaucoup trop de temps. L'intervenante souhaiterait savoir si le personnel du KCCE va augmenter.

Toutes les zones de secours flamandes se sont mises d'accord pour mettre en place une structure *supra*-zonale, le "Netwerk Brandweer". Celui-ci est considéré par les autorités flamandes comme un partenaire, par exemple pour la mise en place de campagnes de sensibilisation. Sa force réside dans le fait que les discussions peuvent se tenir en interne, après quoi elles peuvent être communiquées en mode extérieur d'une seule voix. Il s'agit, selon l'intervenante, d'une excellente initiative pour exécuter la réforme qui devait être valorisée au niveau fédéral. Les zones wallonnes devraient, d'après elle, s'en inspirer. Qu'en pense le ministre? Ne devrait-il pas donner au niveau fédéral un adjuvant, notamment en termes de dotations, pour qu'au niveau wallon, et bien sûr au niveau flamand, on puisse aussi parler d'une seule voix?

Mme Matz poursuit avec l'effectif pompiers. Celui-ci continue à être le nerf de la guerre. Les zones de secours devraient disposer de moyens suffisants afin de pouvoir

spreekster begrijpt dat de minister gedwongen is ter verantwoording aan te voeren dat twee gecentraliseerde kazernes – één te Brasschaat en één te Crisnée – volstaan en dat ze ten aanzien van een aantal criteria geografisch gezien ideaal gelegen zijn. Desondanks moeten gemeenten voor die opdrachten een beroep doen op privédiensten omdat de Civiele Bescherming niet beschikbaar is. De spreekster vraagt zich dan ook af of lokale vestigingen niet opnieuw moeten worden overwogen, want de Civiele Bescherming staat niet ten dienste van de hulpverleningszones zoals dat voordien het geval was.

De spreekster herinnert er vervolgens aan dat op last van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Veiligheid, de heer Jan Jambon, met wetenschappelijke ondersteuning vanwege de Universiteit Antwerpen, in heel Vlaanderen een enquête over de brandweerdiensten is gehouden. Elke zone beschikt over de resultaten betreffende de eigen zone. De enquête zou een aantal interessante vaststellingen omvatten aangaande het gebrek aan communicatie en dialoog, alsook over het gebrek aan visie over de wijze waarop de nieuwe organisatie moet worden beheerd. Mevrouw Matz vraagt de minister tot welke acties die enquête tot dusver aanleiding heeft gegeven. Zij voegt daaraan toe dat het nuttig zou zijn dezelfde oefening te maken voor de veertien zones in Wallonië.

Voorts wijst de spreekster erop dat het Kenniscentrum voor Civiele Veiligheid (KCCE) met een personeelstekort kampt. De uitwerking van cursussen en opleiding blijft te veel tijd vergen. De spreekster zou willen weten of er meer personeel bij het KCCE komt.

Alle Vlaamse hulpverleningszones zijn het eens geworden om een bovenzonale structuur op te richten, "Netwerk Brandweer" genaamd. Die structuur wordt door de Vlaamse overheid als een partner beschouwd, bijvoorbeeld voor het voeren van bewustmakingscampagnes. De kracht ervan is dat de besprekingen intern kunnen worden gevoerd, zodat men vervolgens eensgezind naar buiten kan treden. Dat is volgens de spreekster in het raam van de uitvoering van de hervorming een uitstekend initiatief; het federale niveau zou zulks naar waarde moeten schatten. Mevrouw Matz vindt dat de Waalse zones hier een voorbeeld aan zouden moeten nemen. Wat is het standpunt van de minister daarover? Meent hij niet dat op federaal niveau hulp zou moeten worden geboden, onder meer via dotaties, om op Waals en uiteraard ook op Vlaams niveau, mogelijkheden tot stand te brengen om met één stem te spreken?

Mevrouw Matz gaat vervolgens nader in op het personeelsbestand van de brandweer. Daar blijft het allemaal om draaien. De hulpverleningszones zouden

mener des interventions de qualité et de garantir la sécurité des interventions des services d'incendie. Sur 11 300 pompiers on dénombreait 8 300 pompiers volontaires. Ces volontaires forment le cœur des services d'incendie, or les zones de secours n'arrivent plus à recruter du personnel volontaire. Quelles mesures le ministre compte-t-il prendre pour y remédier en termes de recrutement et de formation? Le ministre confirme-t-il les chiffres du personnel opérationnel et volontaire? À combien le ministre évalue-t-il le déficit dans les trente-quatre zones du pays? Quelles mesures sont prises pour aider le personnel pompier à mieux lutter contre l'agressivité croissante à leur égard? L'intervenante rappelle à cet égard la résolution adoptée concernant les violences à l'égard des services de police et de manière plus générale des services de secours (DOC 55 0443/004).

Au niveau de l'aide adéquate la plus rapide, l'intervenante estime qu'une intervention sûre et de qualité ne peut être garantie lorsque les véhicules de services d'incendie quittent la caserne sans une équipe complète, conformément à l'arrêté royal du 10 novembre 2012 déterminant les conditions minimales de l'aide adéquate la plus rapide et les moyens adéquats. Le gouverneur de la province du Brabant wallon a émis l'idée de se contenter de six pompiers à l'arrivée, puisque la règle des six pompiers au départ est très difficile à réaliser. Qu'en pense le ministre? Et sur qui retombe la responsabilité au cas où l'intervention n'aurait pas été effectuée avec le nombre d'effectifs réglementaire?

En outre, la liste des missions d'aide urgente ne cesse de s'allonger: par exemple, le contrôle de l'odeur dégagée par les incendies, les guêpes, les frelons asiatiques, la signalisation, etc. L'intervenante demande si ces missions sont réellement confiées à des pompiers? Ne faudrait-il pas revoir les tâches essentielles?

L'intervenante poursuit avec la déclaration de politique régionale wallonne. L'intervenante la qualifie d'innovante car elle mentionne que les provinces reprennent progressivement à leur charge et totalement d'ici la fin de la législature au plus tard les contributions communales au financement des zones de secours, afin de soulager toutes les communes et permettre de concentrer le rôle des provinces dans un domaine précis tout en réduisant le volume d'actions résiduelles des provinces. Les gouverneurs pourront jouer un rôle dans le pilotage des zones de secours à l'instar de ce qu'ils font en matière de sécurité. L'intervenante demande au ministre s'il a

over voldoende middelen moeten beschikken om kwaliteitsvol te kunnen optreden en om de veiligheid van de brandweerinterventies te waarborgen. 8 300 van de 11 300 brandweelieden zijn vrijwilligers. Hoewel zij de kern van de brandweerdiensten vormen, slagen de hulpverleningszones er niet langer in om vrijwillig personeel in dienst te nemen. Welke maatregelen zal de minister nemen om het probleem inzake rekrutering en opleiding aan te pakken? Kan de minister de cijfers met betrekking tot het operationeel en vrijwillig personeel bevestigen? Heeft de minister een idee van de omvang van het tekort in de 34 hulpverleningszones in België? Welke maatregelen worden genomen om het brandweerpersoneel beter te wapenen tegen de toenemende agressiviteit jegens hen? De spreekster wijst in dat verband op het aangenomen voorstel van resolutie over geweld tegen de politiediensten en tegen de hulpdiensten in het algemeen (DOC 55 0443/004).

Aangaande de snelste adequate hulp is de spreekster van mening dat een veilige en kwaliteitsvolle interventie niet kan worden gewaarborgd wanneer de brandweerswagens de kazerne verlaten zonder een voltallig team als bepaald in het koninklijk besluit van 10 november 2012 tot vaststelling van de minimale voorwaarden van de snelste adequate hulp en van de adequate middelen. De gouverneur van de provincie Waals-Brabant heeft voorgesteld om de voorwaarde van zes brandweermannen enkel te doen gelden bij aankomst, aangezien de voorwaarde van zes brandweermannen bij vertrek heel moeilijk te vervullen valt. Wat is ter zake het standpunt van de minister? Wie wordt verantwoordelijk gesteld indien een interventie werd uitgevoerd zonder het wettelijk vereiste aantal brandweermannen?

Bovendien wordt de lijst met dringende hulpverleningsopdrachten almaar langer. Zo is de brandweer thans belast met de controle van de geur die bij een brand is vrijgekomen, de bestrijding van wespen en Aziatische hoornaars, signalisatie enzovoort. De spreekster vraagt of die opdrachten werkelijk aan de brandweer worden toegewezen. Is de lijst met kerntaken niet aan herziening toe?

De spreekster gaat in op de beleidsverklaring van het Waals Gewest. Ze merkt die aan als "innovatief", want het is de bedoeling dat de provincies de gemeentelijke bijdragen voor de financiering van de hulpverleningszones geleidelijk – uiterlijk tegen het einde van de regeerperiode – volledig overnemen. Deze maatregel moet alle gemeenten ontlasten, moet het mogelijk maken de rol van de provincies op een specifiek gebied te richten en tegelijk de resterende acties van de provincies te verminderen. De gouverneurs zullen een rol kunnen spelen bij het aansturen van de hulpverleningszones, zoals ze dat doen inzake veiligheid. De spreekster vraagt minister



été contacté à ce sujet par le ministre du Logement, des Pouvoirs locaux et de la ville, Pierre-Yves Dermagne? A-t-il, depuis son intervention sur une chaîne de télévision luxembourgeoise, pris connaissance de cette réforme? Le ministre Dermagne compte aborder cette réforme au Comité de concertation du 18 décembre. Quelle sera la position du gouvernement fédéral lors de cette réunion?

Mme Matz explique ensuite que de la Région wallonne souhaiterait obliger les provinces à financer les zones de secours en lieu et place des communes (cf. l'article 67, § 3, de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile). L'intervenante souhaiterait savoir si la Région wallonne est bien compétente pour rendre obligatoire l'usage de cet article 67, § 3?

La réforme suggérée par le gouvernement wallon implique également un pilotage des zones de secours par le gouverneur de la province. Le financement étant totalement provincial, il implique aussi un poids politique plus important du conseil provincial sur les décisions des zones de secours. La province n'a cependant actuellement qu'un seul représentant au sein des zones. Le ministre envisage-t-il de modifier la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile pour permettre aux provinces de prendre un rôle plus important si le financement provincial devient plus important, comme le souhaite la Région wallonne?

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* fait part de son inquiétude concernant l'évaluation de la réforme de la protection civile. L'analyse finale fait l'impasse sur certains chiffres. Sur le terrain, l'intervenant s'est entendu dire que les commandants de zone ne prenaient même plus la peine de contacter la protection civile. La distance à parcourir est trop importante. La protection civile investit beaucoup de temps dans des missions moins importantes qui, en principe, peuvent également être réalisées par les services d'incendie, comme par exemple le démantèlement de plantations de cannabis. Pour l'intervenant, il convient de fixer des priorités.

Dans plusieurs zones, les missions typiques de la protection civile, comme le nettoyage des zones souillées par de l'essence, sont désormais effectuées par les services d'incendie. Si un camion sur le flanc occasionne une tache d'huile dans le centre du Limbourg, il faut au moins deux heures à la protection civile pour arriver sur les lieux. À ce moment, le nettoyage doit encore commencer, alors que dans l'intervalle, des embouteillages énormes se sont formés sur les autoroutes. C'est ce qu'a expliqué le commandant de zone avec lequel l'intervenant s'est entretenu.

De Crem of de Waalse minister van Huisvesting, Lokale Besturen en Steden, de heer Pierre-Yves Dermagne, hierover contact met hem heeft opgenomen. Heeft minister De Crem na zijn interview door een Luxemburgse tv-zender kennisgenomen van die hervorming? minister Dermagne is van plan die hervorming te bespreken op de vergadering van het Overlegcomité van 18 december. Welk standpunt zal de federale regering daar innemen?

Mevrouw Matz licht vervolgens toe dat het Waals Gewest de provincies ertoe zou willen verplichten ertoe zou willen verplichten de financiering van de hulpverleningszones over te nemen van de gemeenten (cf. artikel 67, § 3, van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid). De spreekster wil graag weten of het Waals Gewest wel degelijk bevoegd is om de toepassing van dit artikel 67, § 3 op te leggen.

De door de Waalse regering voorgestelde hervorming impliceert tevens dat de provinciegouverneur de hulpverleningszones aanstuurt. Daar de provincie deze zones volledig financiert, houdt zulks in dat de provincieraad politiek meer kan wegen op de beslissingen van de hulpverleningszones. De provincie heeft thans echter slechts één vertegenwoordiger in de zones. Is de minister van plan de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid te wijzigen om de provincies de mogelijkheid te bieden een grotere rol te spelen ingeval het provinciale aandeel in de financiering zou toenemen, overeenkomstig het streven van het Waals Gewest?

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* uit zijn bezorgdheid over de evaluatie van de hervorming van de Civiele Veiligheid. Niet alle cijfers komen in de eindanalyse aan bod. Op het terrein vangt de spreker bij de zonecommandanten het signaal op dat zij de Civiele Bescherming zelfs niet meer contacteren. De afstand die zij moeten afleggen is veel te groot. De Civiele Bescherming investeert veel tijd in minder dringende taken die in principe ook uitgevoerd kunnen worden door de brandweer, zoals bijvoorbeeld het opruimen van cannabisplantages. De spreker vindt dat er prioriteiten moeten worden gesteld.

Typische taken voor de Civiele Bescherming, zoals het opruimen van olie, worden in verschillende zones uitgevoerd door de brandweer en niet meer door de Civiele Bescherming. Als een gekantelde vrachtwagen in Midden-Limburg een oliespoor veroorzaakt, is de Civiele Bescherming ten vroegste twee uur later aanwezig. Dan moet het opruimen nog beginnen, terwijl er ondertussen monsterfiles op de snelwegen staan, aldus de zonecommandanten met wie de spreker contact had.

En ce qui concerne les rapports d'échelle entre les zones de secours et la protection civile, M. Colebunders a l'impression que l'on se trouve dans une situation ambiguë. La réforme du ministre Jambon était censée révolutionner les choses, mais à force de rechercher un compromis, on se retrouve avec deux casernes de la protection civile qui, dans la pratique, ne peuvent plus faire leur travail.

Le ministre considère-t-il que sous sa forme actuelle, la protection civile peut exprimer pleinement son potentiel? Dans la négative, le ministre choisirait-il de revaloriser les zones de secours ou la protection civile? L'intervenant apprend que davantage de personnel sera recruté, mais il se demande si cette solution suffira pour résoudre le problème des longues distances entre la caserne et les lieux d'intervention urgente.

M. Colebunders prend note de l'exposé du ministre concernant le financement des services d'incendie. La réforme de la protection civile a entraîné la mise en place des zones de secours et la revalorisation au niveau local. En vertu de l'arrêté royal du 6 décembre 2015, il n'est plus possible d'accorder des subventions fédérales pour les achats des zones de secours. L'objectif de cette disposition était d'harmoniser et de revaloriser le matériel et les techniques des zones de secours. L'intervenant note que des problèmes subsistent en termes d'harmonisation. Il a déjà demandé au ministre quelles techniques de nettoyage étaient utilisées pour l'élimination des substances cancérigènes. L'intervenant n'a pas trouvé la réponse à cette question suffisamment claire et il en conclut qu'une centralisation et une harmonisation plus poussées du matériel pourraient être utiles.

L'intervenant demande si le ministre estime qu'il est opportun d'octroyer des subventions fédérales à titre unique pour l'achat de matériel et la mise en place de procédures permettant, par exemple, de mieux prévenir les cancers chez les pompiers. Existe-t-il des précédents concernant ce type de subventions uniques ciblées et le cadre légal autoriserait-il l'octroi d'autres subventions uniques pour du matériel spécifique? M. Colebunders cite l'exemple du nettoyage au CO<sub>2</sub>: l'intervenant n'a pu trouver qu'une seule étude confirmant son efficacité. Le ministre a-t-il l'intention de faire approfondir cette question et de prescrire cette méthode de nettoyage à titre standard pour chaque zone d'incendie s'il apparaît qu'il s'agit de la solution adéquate pour améliorer la prévention du cancer dans les services d'incendie?

*Le ministre* répond à la question concernant la composition du collège et du conseil des zones de secours. Le projet de loi du 16 février 2007 relatif à la sécurité civile prévoyait que le bourgmestre représenterait sa

Op het vlak van schaalverhoudingen tussen hulpverleningszones en Civiele Bescherming heeft de heer Colebunders het gevoel dat we in een halfslachtige situatie zitten. De hervorming van minister Jambon moest een echte aardverschuiving teweegbrengen, maar door het zoeken naar een compromis blijven er nu twee kazernes van de Civiele Bescherming over die in de praktijk hun werk niet meer kunnen uitvoeren.

Denkt de minister dat de Civiele Bescherming in haar huidige vorm het best tot haar recht komt? Zo neen, zou de minister dan opteren voor een opwaardering van de hulpverleningszones of van de Civiele Bescherming? De spreker verneemt dat er meer personeel zal worden aangeworven, maar vraagt of dit volstaat als oplossing voor de lange afstanden tussen de kazerne en de plaats van de noodgevallen.

De heer Colebunders neemt nota van de uiteenzetting van de minister over de financiering voor de brandweer. De hervorming van de Civiele Bescherming zorgde voor de oprichting van de hulpverleningszones en de opwaardering van het lokale niveau. Volgens het koninklijk besluit van 6 december 2015 is het mogelijk om federale subsidies toe te kennen voor aankopen van de hulpverleningszones. Dit had als doel om het materiaal en de technieken van de zones te harmoniseren en op te waarderen. De spreker merkt op dat er nog problemen zijn op het vlak van deze harmonisering. Hij stelde eerder al de vraag aan de minister welke reinigingstechnieken er worden gebruikt om kankerverwekkende stoffen te verwijderen. De spreker vond het antwoord op deze vraag niet duidelijk genoeg, waaruit hij concludeert dat een grotere centralisering en harmonisering van materiaal nuttig kan zijn.

De spreker vraagt of de minister het opportuun acht om eenmalige federale subsidies toe te kennen voor materiaal en procedures om bijvoorbeeld de strijd tegen kanker bij de brandweer beter te kunnen voeren. Zijn er precedents van zulke gerichte eenmalige subsidies en zou het wettelijk kader dergelijke subsidies voor specifieke materialen mogelijk maken? De heer Colebunders geeft het voorbeeld van CO<sub>2</sub>-cleaning: de spreker kon slechts één studie vinden waarin de effectiviteit bevestigd wordt. Heeft de minister de intentie om dit beter te laten onderzoeken en deze manier van reiniging standaard voor te schrijven voor elke brandweerzone, indien dit de oplossing zou kunnen blijken voor de verbetering van de kankerpreventie bij de brandweer?

*De minister* gaat in op de vraag over de samenstelling van het college en de raad van de hulpverleningszones. In het wetsontwerp van 16 februari 2007 betreffende de civiele veiligheid werd voorzien dat de burgemeester zijn

commune au sein du conseil de zone, à moins qu'il ne désigne un membre du conseil communal ou un échevin. Un amendement de M. Maene et consorts (amendement n° 21, DOC 51 2928/002, p. 15) a prévu la réglementation actuelle, en vertu de laquelle seul le bourgmestre représente sa commune au sein du conseil de zone. Cet amendement avait pour objectif de limiter la possibilité de délégation à une délégation temporaire, comme en cas de maladie ou de vacances.

*M. Eric Thiébaud (PS)* ajoute que, dans le collège de zone, le bourgmestre peut se faire remplacer par un bourgmestre d'une autre commune. Il estime que cette situation est illogique.

*Le ministre* estime, comme M. Thiébaud, que des améliorations sont possibles en la matière.

Le ministre répond ensuite à la question concernant la pénibilité et la durée des formations des volontaires et des professionnels des services d'incendie. Il estime que la formation est effectivement trop longue aujourd'hui. Il propose dès lors de la revoir et de la diviser en deux volets.

Une première partie de 120 à 150 heures pourrait servir à atteindre le niveau de base du pompier. Cela permettrait aux candidats ayant réussi cette partie de déjà exécuter des interventions de base. La formation de base durerait environ 12 mois. Cette formation pourrait être suivie tant par les volontaires que par les professionnels.

Le second volet serait alors destiné aux volontaires. Ce cursus de formation pourrait s'étaler sur les quatre années suivant la première année de formation de base.

Au total, la formation s'étendrait donc sur une année et quatre années supplémentaires. La période totale de cinq ans devrait permettre de répondre aux besoins de leur formation continuée.

Pour le niveau M01 (cadre moyen), la proposition du ministre est de faire suivre une partie au moins de la formation sur le terrain, au sein même de la caserne. La formule d'*e-learning* pourrait également offrir une solution à la durée de la formation, surtout pour éviter des écoles surpeuplées.

Le ministre répond aux questions posées par M. Thiébaud et Demon sur les effectifs dans les centrales d'urgence.

Dans les centrales 112, on compte 250 *call-takers* opérationnels à temps plein et 32 en formation. Ils représentent globalement 90 % du cadre fixé à 311 unités.

gemeente vertegenwoordigt in de zoneraad, tenzij hij een lid van de gemeenteraad of een schepen aanduidt. Na een amendement van de heer Maene c.s. (amendement nr. 21, DOC 51 2928/002, blz. 15) werd de huidige regeling voorzien waarin alleen de burgemeester zijn gemeente vertegenwoordigt in de zoneraad. Dit amendement heeft als doel de mogelijkheid tot delegatie te beperken tot een tijdelijke delegatie, bijvoorbeeld voor ziekte of vakantie.

*De heer Eric Thiébaud (PS)* voegt hieraan toe dat men zich in het zonecollege wel kan laten vervangen door een burgemeester van een andere gemeente. Hij vindt dit een onlogische situatie.

*De minister* gaat akkoord met de heer Thiébaud dat hier verbeteringen mogelijk zijn.

Voorts antwoordt de minister op de vraag over de zware en lange opleidingen voor brandweervrijwilligers en professionelen. Hij is van mening dat de opleiding momenteel inderdaad te lang duurt. Hij stelt daarom voor om deze te herzien en in twee luiken te verdelen.

Een eerste deel van 120 à 150 uur kan dienen om het basisniveau van brandweerman te bereiken. Dit zou toelaten om geslaagde kandidaten alvast basisinterventies te laten uitvoeren. De basisopleiding zou ongeveer 12 maanden duren. Deze opleiding zou zowel door vrijwilligers als professionelen gevolgd kunnen worden.

Het tweede deel zou dan voor vrijwilligers zijn uitgewerkt. Deze cursus kan worden gespreid over de vier jaren na het eerste jaar basisopleiding.

In totaal gaat het dus om één jaar en vier bijkomende jaren. De totale periode van vijf jaar zou moeten toelaten om te beantwoorden aan de noden van hun voortdurende opleiding.

Voor het niveau M01 (middenkader) zou de minister voorstellen om minstens een deel van de vorming op het terrein, in de kazerne zelf, te doen plaatsvinden. Ook *e-learning* kan een antwoord bieden op de duur van de opleiding, zeker om te vermijden dat de scholen te vol zitten.

De minister antwoordt op de vragen van de heren Thiébaud en Demon over de personeelsbezetting bij de noodcentrales.

In de 112-centrales zijn er 250 voltijdse operationele *calltakers* en 32 in opleiding. Samen vormen zij 90 % van het kader dat werd vastgelegd op 311.

Dans les centrales 101, on dénombre 266 *call-takers* opérationnels à temps plein et 30 en formation. Soit 86 % du cadre fixé.

En ce qui concerne le recrutement, le ministre a constaté une pénurie de personnel. Aussi a-t-il pris différentes mesures. Il renvoie aux points d'action concernant les centrales d'urgence abordés dans son exposé introductif.

Le ministre tient à souligner que répondre aux appels d'urgence constitue une activité très intensive, souvent exercée en *shifts* de 12 heures.

En réponse à la question de M. Thiébaud sur l'installation d'antennes ("postes avancés") de la protection civile dans les anciennes casernes de la protection civile, le ministre répond que la réforme de la protection civile est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Il lui semble prématuré de procéder à une analyse approfondie de cette réforme et de prendre de nouvelles mesures. Il fait observer que d'autres options ont été récemment annoncées pour le site de Ghlin afin de regrouper tous les services de secours et de sécurité. Le ministre soutient d'ailleurs ces propositions, en collaboration avec le ministre de la Justice.

L'orateur indique qu'une antenne a besoin d'un effectif minimal de huit personnes pour être opérationnelle, et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui revient au total à 48 personnes minimum par antenne.

En tout état de cause, il s'agit de faire un choix: veut-on puiser ces effectifs dans les unités existantes, ce qui aurait pour effet de les priver de pratiquement un tiers de leur personnel? Le ministre estime que dans le cas particulier de Ghlin, il y a une autre option au sujet de laquelle il s'est déjà entretenu avec le gouverneur du Hainaut.

Le ministre aborde la question du financement des zones par le niveau fédéral. Au cours des cinq dernières années, le financement par les autorités fédérales a triplé. Les crédits pour 2019 sont égaux aux montants de 2018, vu la situation actuelle des affaires courantes. Les contributions de l'État fédéral ne se limitent pas à la dotation. Les autorités fédérales interviennent aussi directement et indirectement dans le financement en mettant du personnel et du matériel à disposition.

En réponse à la question de M. Demon sur l'avenir de la caserne de Brasschaat, le ministre constate que les infrastructures de Brasschaat sont actuellement trop petites et même obsolètes. Les petits investissements qui y ont été consentis ont seulement permis de répondre aux besoins les plus pressants.

In de 101-centrales zijn er 266 full time operationele *calltakers*, 30 in opleiding en 14 in selectie. Dit bedraagt 86 % van het vastgelegde kader.

Wat betreft de rekrutering, heeft de minister vastgesteld dat er een personeelstekort is. Hij heeft daarom verschillende maatregelen genomen. Hij verwijst naar de actiepunten met betrekking tot de noodcentrales in zijn inleidende uiteenzetting.

De minister wil benadrukken dat het beantwoorden van de noodoproepen een heel intensieve bezigheid is, vaak in shiften van 12 uur.

In antwoord op de vraag van de heer Thiébaud over het voorzien van antennes ("postes avancés") van de Civiele Bescherming in de oude kazernes van de Civiele Bescherming, antwoordt de minister dat de hervorming van de Civiele Bescherming sinds 1 januari 2019 van kracht is. Het lijkt hem te vroeg om een diepgaande analyse van deze hervorming te maken en om nieuwe maatregelen te nemen. Hij wijst erop dat voor de site van Ghlin recent andere opties werden aangekondigd om alle hulp- en veiligheidsdiensten te bundelen. De minister steunt deze voorstellen overigens, in samenwerking met de minister van Justitie.

De spreker wijst erop dat een antenne minstens 8 personeelsleden nodig heeft om operationeel te zijn, en dit 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, wat neerkomt op minstens 48 mensen per antenne.

De keuze moet in dat geval worden gemaakt of men dit personeel bij bestaande eenheden wil weghalen, wat zou betekenen dat deze bijna een derde van hun manschappen verliezen. De minister denkt dat er in het specifieke geval van Ghlin een andere optie voorligt, waarover hij al in gesprek is geweest met de gouverneur van Henegouwen.

De minister gaat in op de vraag over de financiering van de zones vanuit het federale niveau. De laatste vijf jaar werd de financiering door de federale overheid verdriedubbeld. De kredieten voor 2019 zijn gelijk aan de bedragen van 2018, gezien de huidige situatie van lopende zaken. De bijdragen van de Federale Staat zijn niet beperkt tot de dotatie. De overheid komt ook op directe en indirecte wijze tussen in de financiering door het ter beschikking stellen van personeel en materiaal.

In antwoord op de vraag van de heer Demon over de toekomst voor de kazerne van Brasschaat, stelt de minister vast dat de infrastructuur in Brasschaat op dit moment te klein en eigenlijk verouderd is. Met kleine investeringen konden slechts de hoogste noden die zich momenteel voordoen in Brasschaat gelenigd worden.

Le ministre estime qu'un nouvel emplacement sur le territoire de la commune de Brasschaat est nécessaire. Le terrain du *Groot Schietveld* pourrait entrer en ligne de compte pour la construction d'une nouvelle caserne. Dans ce cas, la Défense devrait déplacer les activités - essais de véhicules - qu'elle y exerce actuellement. Une solution doit également être trouvée pour l'intégration des casernes dans le milieu naturel existant.

*M. Eric Thiébaud (PS)* est consterné par les déclarations du ministre concernant la caserne de Brasschaat, jugée trop ancienne. Il souligne le choix, opéré durant la précédente législature, de conserver des trois casernes de Flandre celle de Brasschaat pour des raisons rationnelles. L'intervenant rappelle que le ministre de l'Intérieur de l'époque est également bourgmestre de la commune en question. Aujourd'hui, on évoque l'éventualité de construire une nouvelle caserne sur le territoire de cette même commune. M. Thiébaud est surpris d'entendre cela, car d'autres députés avaient attiré l'attention sur des casernes fermées en Flandre qui étaient en meilleur état et offraient plus de potentiel. Il se demande si l'on peut appeler cela de la bonne gouvernance.

*M. Franky Demon (CD&V)* indique que le précédent ministre de l'Intérieur a été interrogé à plusieurs reprises sur le choix de cette caserne. Il trouve normal que les problèmes liés à l'emplacement fassent maintenant l'objet d'une discussion.

*Le ministre* ne peut que conclure que cette décision de fermer les casernes de Jabbeke et de Liedekerke et de se concentrer sur le site de Brasschaat a été prise par le gouvernement précédent. Il en va de même pour la fermeture de Ghlin et Libramont et la concentration des activités à Crisnée. Le ministre n'est pas en mesure de modifier cette décision, mais seulement de la mettre en œuvre dans les meilleures conditions possibles.

Le choix de Brasschaat et Crisnée est maintenu. Pour le moment, c'est la seule chose que le ministre peut dire à ce sujet. Il appartiendra au prochain ministre de la Défense de faire une proposition concernant le transfert des activités de la protection civile du site actuel à Brasschaat à l'autre, qui appartient au ministère de la Défense.

Le ministre répond ensuite à la question de M. Demon, qui demandait des mesures destinées à maintenir ou à accroître le nombre de volontaires. Le ministre a reçu de nombreux conseils et propositions à propos du maintien ou de l'accroissement du nombre de volontaires.

De minister is van mening dat een nieuwe locatie op het grondgebied van de gemeente Brasschaat zich opdringt. In eerste instantie zouden de terreinen van het Groot Schietveld in aanmerking kunnen komen om een nieuwe kaserna te bouwen. Defensie moet in dat geval zijn bestaande activiteiten aldaar - het testen van voertuigen - verplaatsen. Er moet ook een oplossing gevonden worden voor de integratie van de kaserna in de bestaande naturomgeving.

*De heer Eric Thiébaud (PS)* is ontzet over de uitspraken van de minister in verband met de kaserna van Brasschaat die te oud zou zijn. Hij wijst op de keuze die tijdens de vorige regeerperiode gemaakt werd om van de drie kazernes in Vlaanderen, Brasschaat te behouden om rationele redenen. De spreker herinnert eraan dat de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken eveneens burgemeester is van de gemeente in kwestie. Vandaag wordt gesproken over het bouwen van een nieuwe kaserna op het grondgebied van dezelfde gemeente. De heer Thiébaud is verbaasd dit te horen, aangezien andere parlementsleden de aandacht vestigden op gesloten kazernes in Vlaanderen die in betere staat zijn en meer potentieel hebben. Hij vraagt zich af of dit goed bestuur kan genoemd worden.

*De heer Franky Demon (CD&V)* laat weten dat de vorige minister van Binnenlandse Zaken verschillende keren is aangesproken op de keuze voor die bepaalde kaserna. Hij vindt het correct dat de problemen met de locatie nu besproken worden.

*De minister* kan alleen besluiten dat deze beslissing om de kazernes van Jabbeke en Liedekerke te sluiten en te concentreren op de site van Brasschaat door de vorige regering is genomen. Hetzelfde geldt voor de sluiting van Ghlin en Libramont en de concentratie van de activiteiten in Crisnée. De minister is niet bij machte deze beslissing te wijzigen, maar kan ze alleen in zo goed mogelijke omstandigheden uitvoeren.

De keuze voor Brasschaat en Crisnée wordt gehandhaafd. Op dit moment is dat de enige observatie die de minister kan maken. Het zal aan de volgende minister van Defensie zijn om een voorstel te doen over de verplaatsing van de activiteiten van de Civiele Bescherming van de ene site in Brasschaat naar de andere, die eigendom is van het ministerie van Defensie.

De minister gaat ook in op de vraag met betrekking tot de vrijwilligers van de heer Demon, die vroeg naar maatregelen om het aantal vrijwilligers te behouden of te verhogen. De minister heeft heel wat adviezen en voorstellen gekregen om het aantal vrijwilligers te behouden of ze te verhogen.

Les mesures prises par le ministre n'ont pas toutes été élaborées en concertation avec les volontaires, étant donné qu'il souhaite un statut du volontaire qui bénéficie d'un large soutien. Il trouve important d'associer d'égale manière aux discussions toutes les instances concernées, et donc, notamment, les volontaires, mais pas uniquement eux.

Le bureau des volontaires a été mis en place. Il a été ajouté à la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile. Le ministre renvoie aux réponses qu'il a données à ce sujet lors de précédentes discussions.

En ce qui concerne la question de M. Demon relative à la scission des zones, le ministre répond que la discussion sur ce dossier dans la région du Westhoek est toujours en cours. Dans son rapport final, en 2006, la commission Paulus proposait cependant un accroissement d'échelle, comme évoqué dans l'exposé introductif du ministre.

Selon l'exposé des motifs de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, l'accroissement d'échelle ou le nécessaire regroupement des moyens disponibles des services d'incendie constitue le troisième axe de la réforme. Le ministre souligne qu'il existe par conséquent deux critères: l'échelle et l'utilisation optimale des moyens. Une combinaison de ces deux critères est toujours possible.

L'exposé des motifs de la loi du 29 mars 2018 modifiant la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile indique que la scission de zones n'est pas à l'ordre du jour, étant donné qu'une telle mesure irait à l'encontre du principe de l'accroissement d'échelle, ce qui est précisément l'un des axes de la réforme des services d'incendie. En d'autres termes, il n'est pas possible d'évoluer vers de plus petites zones. Si réforme il y a, elle devra toujours aller dans le sens de zones plus grandes.

Le ministre indique qu'une éventuelle décision de réduction d'échelle ne sera pas imposée par le haut, mais que les zones de secours du Westhoek doivent examiner ensemble quelle est la meilleure façon d'atteindre l'objectif qui consiste à offrir un service de qualité.

*M. Franky Demon (CD&V)* explique que cette question fait débat parmi les bourgmestres concernés et au sein des zones de secours de Flandre occidentale. Une scission éventuelle devrait de toute façon être élaborée dans un arrêté royal. L'intervenant se demande dès lors s'il ne sera pas très difficile d'aboutir à une réduction d'échelle, même si la demande vient de la base, précisément en raison du fait que cela va à l'encontre du principe de l'accroissement d'échelle.

De maatregelen van de minister zijn niet allemaal in samenspraak met de vrijwilligers gebeurd, omdat hij een breed gedragen statuut voor de vrijwilligers wenst. Hij vindt het belangrijk om alle belanghebbende instanties op een gelijkaardige manier te betrekken, dit wil zeggen samen met de vrijwilligers, maar niet uitsluitend met hen.

Het bureau van de vrijwilligers is tot stand gekomen. Het werd in 2018 toegevoegd aan de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid. De minister verwijst hiervoor naar zijn antwoorden bij eerdere gelegenheden.

Wat betreft de vraag van de heer Demon over de splitsing van de zones, antwoordt de minister dat de discussie over dit dossier in de Westhoek nog altijd bezig is. De commissie-Paulus bracht in 2006 in haar eindrapport echter schaalvergroting naar voor, zoals aangehaald in de inleidende tussenkomst van de minister.

De memorie van toelichting van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid stelt dat de schaalvergroting, ofwel een noodzakelijke groepering van de beschikbare middelen van de brandweerdiensten, de derde krachtlijn van de hervorming vormt. De minister wijst erop dat er bijgevolg twee criteria bestaan: de schaalgrootte en het optimaal inzetten van de middelen. Er kan altijd een combinatie van beiden tot stand komen.

De memorie van toelichting van de wet van 29 maart 2018 tot wijziging van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid stelt dat de splitsing van zones niet aan de orde is, aangezien dit zou ingaan tegen het principe van de schaalvergroting, wat precies één van de krachtlijnen van de hervorming van de brandweer is. Er kan met andere woorden niet naar kleinere zones worden gegaan. Als er hervormd wordt, moeten het steeds grotere zones zijn.

De minister stelt voor dat een eventuele beslissing tot schaalverkleining niet van bovenaf wordt opgelegd, maar dat de hulpverleningszones in de Westhoek zelf bestuderen hoe ze het best de doelstelling van een goede dienstverlening kunnen bereiken.

*De heer Franky Demon (CD&V)* stelt dat deze kwestie leeft onder de betrokken burgemeesters en in de West-Vlaamse zones. Een eventuele splitsing van zones zou sowieso in een koninklijk besluit uitgewerkt moeten worden. Hij stelt zich de vraag of het bijgevolg niet zeer moeilijk zal zijn om een schaalverkleining bereiken, ook al komt de vraag van onderuit, precies omdat ze ingaat tegen het principe van schaalvergroting.

*Le ministre* répond qu'il a reçu un message des représentants d'un certain nombre de communes concernées, qui souhaitent que l'on développe une nouvelle vision du fonctionnement des zones de secours. Le ministre indique qu'il les recevra dans un premier temps, et propose de s'entretenir ensuite également avec les autres bourgmestres afin de voir quel pourrait être une proposition commune.

En réponse à la question de Mme Matz à propos du financement en Wallonie, le ministre fait observer avant toute chose qu'en Wallonie, il existe une autre vision du financement des zones de secours. Celles-ci seront en effet financées par les provinces, ce qui n'est pas le cas dans la partie nord du pays, vu la tendance, en Flandre, à réduire les compétences des provinces. Il ne s'attend donc pas à ce qu'une reprise du financement par les provinces du nord du pays fasse partie des possibilités. En ce moment, le ministre a des contacts à ce sujet avec le gouvernement régional wallon, et il attend de voir ce à quoi ces contacts vont aboutir.

Le ministre répond à Mme Matz que le "brandweertoets" est une enquête spécifique aux volontaires réalisée par l'ABVV, qui a eu lieu sous l'égide de la commission d'Accompagnement. Cette étude fait suite à une discussion au sein de cette commission du 3 mai 2017 et elle n'a pas bénéficié de financement fédéral.

En ce qui concerne le Centre de connaissance fédéral pour la Sécurité civile (KCCE), l'ambition était de lui octroyer un rôle très important mais force est de constater que ces ambitions n'ont pas été réalisées. Le ministre ne doute pas de son utilité et il estime que des investissements supplémentaires sont nécessaires, notamment pour l'évaluation des données statistiques dont dispose le centre et pour lequel il manque de moyens et de personnel.

Quant au départ à six pompiers au lieu de quatre, le ministre explique qu'il s'agit d'une mesure de sécurité pour le personnel mais qu'il ne voit pas d'inconvénient à ce qu'on fixe à nouveau, sous certaines conditions, le nombre à quatre.

Le ministre répond à M. Colebunders que la sécurité civile est organisée à deux niveaux: les services de secours au niveau local et la protection civile au niveau fédéral. La protection civile est un service fédéral qui intervient en mettant en œuvre des moyens spécialisés afin de renforcer l'action des services d'incendie et de police. La protection civile ne le voit d'ailleurs pas toujours d'un mauvais œil, étant donné qu'entre-temps,

*De minister* repliceert dat hij bericht heeft gekregen van de vertegenwoordigers van een aantal betrokken gemeenten. Zij willen een nieuwe visie op de veiligheidszonewerking ontwikkelen. De minister zal hen eerst ontvangen, en stelt voor om vervolgens ook de andere burgemeesters te spreken en te onderzoeken welk gemeenschappelijk voorstel mogelijk is.

Als antwoord op de vraag van mevrouw Matz over de financiering in Wallonië, merkt de minister eerst en vooral op dat er in Wallonië een andere visie over de financiering van de hulpverleningszones bestaat. Ze zullen gefinancierd worden door de provincies, wat in het noordelijke landsgedeelte niet het geval is, gezien de tendens om de bevoegdheden van de provincies daar in te perken. Hij verwacht dus niet dat een overname van de financiering door de provincies in het noorden van het land tot de mogelijkheden behoort. De minister heeft momenteel contact met de Waalse Gewestregering over dit thema en wacht af waartoe deze contacten zullen leiden.

De minister antwoordt mevrouw Matz dat de brandweertoets een specifiek onderzoek met betrekking tot de vrijwilligers is, dat door het ABVV werd uitgevoerd op gezag van de Begeleidingscommissie. Dit onderzoek is er gekomen naar aanleiding van een bespreking in deze commissie van 3 mei 2017 en kreeg geen federale financiering.

Aangaande het Federaal Kenniscentrum voor de Civiele Veiligheid (KCCE) was het de ambitie dit Centrum een heel belangrijke rol toe te bedelen, maar men kan er niet omheen dat men in dat opzet niet is geslaagd. De minister twijfelt niet aan het nut ervan en is van mening dat bijkomende investeringen noodzakelijk zijn, meer bepaald voor de evaluatie van de statistische gegevens waarover het Kenniscentrum beschikt en waarvoor het onvoldoende middelen en personeel heeft.

Wat het uitrukken met zes in plaats van met vier brandweerlieden betreft, legt de minister uit dat deze maatregel werd genomen ten behoeve van de veiligheid van het personeel. Niettemin heeft hij er niets op tegen om dat aantal, onder bepaalde voorwaarden, opnieuw op vier te brengen.

De minister antwoordt aan de heer Colebunders dat de Civiele Veiligheid georganiseerd is op twee niveaus: de hulpverlening op lokaal niveau en de Civiele Bescherming op federaal niveau. De Civiele Bescherming is een federale hulpdienst die tussenkomt met gespecialiseerde middelen om de acties van de brandweer en de politie te versterken. De Civiele Bescherming is daar niet altijd rouwig om omdat er ondertussen bij de

d'énormes investissements ont été réalisés par certaines administrations communales, où les corps de pompiers disposent désormais de matériel performant.

En ce qui concerne le problème sanitaire qui a été soulevé (contact avec des substances nocives), le ministre renvoie à une réponse formulée précédemment. Il existe une procédure en matière d'examens médicaux ainsi que de nettoyage et de reconditionnement de vêtements qui seraient entrés en contact avec des substances toxiques ou nocives lors d'interventions CBRN. Le ministre a par ailleurs apporté son soutien à la campagne "Incendie terminé = hors de danger?" lancée à l'initiative des organisations syndicales (un budget de 150 000 euros a été débloqué à cet effet). Cette campagne, qui a démarré à l'automne 2019, est axée sur les risques de cancer et sur d'autres risques liés à la profession de pompier, comme ceux qui découlent de l'exposition à des foyers de chaleur intense, de la gestion d'actes d'agression et de l'automédication.

Le ministre estime, lui aussi, que la formation des pompiers devrait accorder encore plus d'importance à la procédure de décontamination. À sa demande, Mme Maggie De Block, ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, et de l'Asile et la Migration, a invité l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) à examiner comment cette procédure est instaurée, suivie et éventuellement évaluée.

*M. Eric Thiébaud (PS)* attire ensuite l'attention du ministre sur le manque de personnel dans la cellule qui s'occupe des marchés publics fédéraux au SPF Intérieur. Suite à ce déficit, le SPF Intérieur ne serait pas en mesure de fournir à toutes les zones de secours les potentialités de marchés fédéraux. Les zones de secours se voient dès lors obligées de se tourner vers les marchés européens.

*Le ministre* répond que l'adjudication de la totalité ou de la plupart des marchés se fait au niveau fédéral. Cependant, de temps en temps les zones de secours et les corps de police introduisent des demandes particulières. Son souhait serait d'harmoniser les marchés publics. D'après lui, le déficit de personnel susmentionné serait résolu.

*M. Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* précise que sa question portait sur le financement des méthodes de nettoyage, et non sur les méthodes elles-mêmes. Dans quelle mesure la technique du nettoyage cryogénique est-elle généralisée et une subvention fédérale ne serait-elle pas opportune à cet égard?

lokale brandweerkorpsen enorm veel is geïnvesteerd door gemeentebesturen in heel performant materiaal.

Met betrekking tot de gezondheidsproblematiek (cf. het contact met schadelijke stoffen) verwijst de minister hiervoor naar een eerder geformuleerd antwoord. Er bestaat een procedure met betrekking tot het medisch onderzoek en met betrekking tot het reinigen, het wassen en "refitten" van de kledijstukken die eventueel in aanraking zouden zijn gekomen met giftige of schadelijke stoffen bij CBRN-aangelegenheden. De minister heeft de actie "Vuur uit, gevaar voorbij?", ontstaat vanuit de vakorganisaties, mee ondersteund (een budget van 150 000 euro werd hiervoor vrijgemaakt). Deze campagne, die in het najaar van 2019 werd gestart, focust op het kankerrisico en andere risico's verbonden aan het brandweerberoep, zoals de blootstelling aan hittehaarden, het omgaan met agressie en zelfzorgzaamheid.

De minister is het ermee eens dat er in de opleiding tot brandweerman nog meer aandacht nodig is voor de ontsmettingsprocedure. Op zijn vraag heeft minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, en van Asiel en Migratie, mevrouw Maggie De Block, aan de wetenschappelijke raad van het Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris) gevraagd om na te gaan hoe deze procedure wordt ingevoerd, opgevolgd en eventueel geëvalueerd.

*De heer Eric Thiébaud (PS)* vestigt vervolgens de aandacht van de minister op het personeelstekort van de cel van de FOD Binnenlandse Zaken die verantwoordelijk is voor de federale overheidsopdrachten. Door dit tekort zou de FOD Binnenlandse Zaken niet bij machte zijn alle hulpverleningszones de mogelijkheid te bieden in te tekenen op de federale overheidsopdrachten. De hulpverleningszones moeten dan ook noodgedwongen hun toevlucht nemen tot de Europese overheidsopdrachten.

*De minister* antwoordt dat de gunning van alle, dan wel van het merendeel van de overheidsopdrachten op federaal niveau plaatsvindt. Af en toe dienen de hulpverleningszones en politiekorpsen evenwel specifieke aanvragen in. De minister zou de overheidsopdrachten graag op elkaar afstemmen. Volgens hem zou het vermelde personeelstekort daardoor worden weggewerkt.

*De heer Gaby Colebunders (PVDA-PTB)* verduidelijkt dat zijn vraag betrekking had op de financiering van de reinigingsmethoden, niet op de methodes zelf. In welke mate is de CO<sub>2</sub>-cleaningmethode veralgemeend en zou een federale subsidiëring hiervoor niet op zijn plaats zijn?



*Le ministre ne peut pas répondre à cette question actuellement mais s'engage à y répondre ultérieurement. Les techniques de nettoyage sont uniformes dans toutes les zones, mais il ignore si des directives générales ont été données pour le nettoyage cryogénique.*

*Les rapporteurs,*

Yngvild INGELS  
Daniel SENESAEL

*Le président,*

Ortwin DEPOORTERE

*De minister kan hierop momenteel niet antwoorden en neemt zich voor daar later een antwoord op te bezorgen. De wastechnieken zijn in alle zones uniform, maar het is hem niet bekend in welke mate er voor de CO<sub>2</sub>-reiniging algemene richtlijnen zijn gegeven.*

*De rapporteurs,*

Yngvild INGELS  
Daniel SENESAEL

*De voorzitter,*

Ortwin DEPOORTERE